

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini usaha yang sedang digemari oleh masyarakat khususnya daerah Jawa Barat adalah membuka usaha Kedai Kopi. Dimana usaha dalam membuka Kedai Kopi ini cukup menjanjikan dalam hal keuntungan, hal ini dikarenakan mulai banyaknya penikmat kopi yang mulai bosan dengan kopi siap saji yang dijual dipasaran. Dengan banyaknya penikmat kopi, maka banyak bermunculan Kedai Kopi dengan menu kopi yang bervariasi. Selain itu penikmat kopi dapat memesan kopi yang sesuai dengan selera mereka tanpa harus takut dengan efek samping dari kopi tersebut.

Kedai Kopi yang akan dijadikan objek penelitian, adalah Kedai Kopi Arabintara yang berada di jalan Jalaprang no. 87, Sukaluyu Bandung. Kedai Kopi ini berdiri sejak pertengahan tahun 2014, dimana dahulu Kedai Kopi ini beralamatkan di jalan Cikondang No.5 Sadang Serang Bandung sampai awal tahun 2016 yaitu bulan Februari. Pada bulan maret 2016 kedai ini berpindah tempat ke jalan Jalaprang no. 87, Sukaluyu Bandung dengan tujuan agar dapat menampung lebih banyak lagi konsumen. Kedai Kopi Arabintara menawarkan minuman kopi yang beraneka ragam, serta menawarkan minuman dari selain dari jenis kopi dan makanan ringan. Kopi yang dijual di Kedai Kopi Arabintra didapatkan dari pulau Sumatera sampai dengan pulau Papua. Penikmat kopi yang berada di daerah Jawa Barat, menyukai kopi yang berasal dari daerah Pangalengan, Ciwidey dan Puntang, dan untuk daerah Sumatera Utara jenis kopi yang sangat digemari yaitu kopi Gayo, kopi Mandailing dan kopi Lintang. Untuk makanan ringan yang ditawarkan pada kedai ini berupa makan ringan olahan yang mudah dan cepat untuk disajikan. Seperti kentang goreng, dim-sum, dan *cheese burger*.

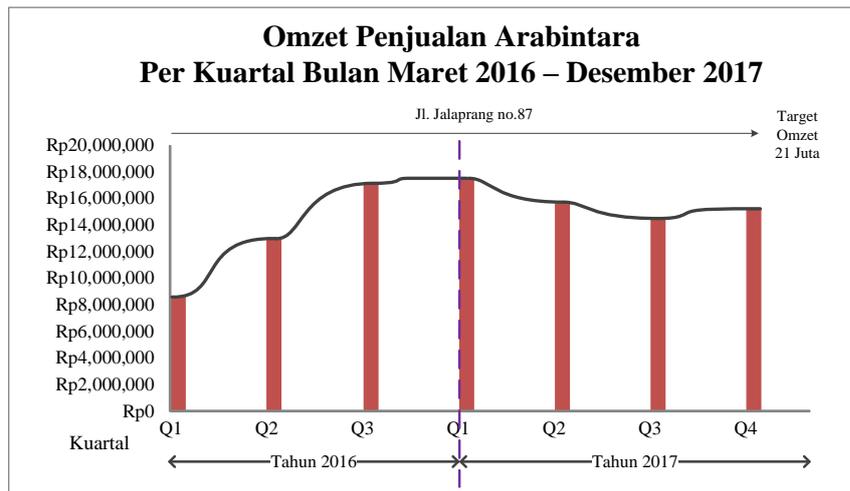
Berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara dengan pemilik Kedai Kopi Arabintara didapatkan sebuah masalah dalam omzet penjualan, yaitu tidak terpenuhinya omzet yang diharapkan oleh pemilik Kedai Kopi sebesar 21 juta rupiah. Berikut ini merupakan tabel dari bulan April 2016 sampai bulan Desember 2017 dan tabel omzet per 3 bulan (kuartal) :

Tabel 1.1

Tabel Omzet Penjualan dari Maret Tahun 2016 – Desember 2017

Tahun	Bulan	Omzet Per Bulan	Kuartal	Omzet Per Bulan
2016	April	Rp 8,340,000	Q1	Rp 8,600,000
	Mei	Rp 8,580,000		
	Juni	Rp 8,880,000		
	Juli	Rp 11,460,000	Q2	Rp 13,010,000
	Agustus	Rp 13,500,000		
	September	Rp 14,070,000		
	Oktober	Rp 15,330,000	Q3	Rp 17,060,000
	November	Rp 17,700,000		
	Desember	Rp 18,150,000		
2017	Januari	Rp 18,960,000	Q1	Rp 17,560,000
	Februari	Rp 17,040,000		
	Maret	Rp 16,680,000		
	April	Rp 16,230,000	Q2	Rp 15,660,000
	Mei	Rp 15,900,000		
	Juni	Rp 14,850,000		
	Juli	Rp 14,310,000	Q3	Rp 14,380,000
	Agustus	Rp 14,190,000		
	September	Rp 14,640,000		
	Oktober	Rp 14,760,000	Q4	Rp 15,210,000
	November	Rp 15,210,000		
	Desember	Rp 15,660,000		

Sumber : Data omzet penjualan Kedai Kopi Arabintara, Maret 2016- Desember 2017



Gambar 1.1

Grafik Per Kuartal Omzet Penjualan dari Maret 2016 – Desember 2017

Berdasarkan dari hasil diatas dapat disimpulkan, bahwa Kedai Kopi Arabintara tidak dapat mencapai target omzet yang diinginkan, terhitung dari bulan April 2016 sampai Desember 2017. Maka dari itu penulis mengharapkan pada penelitian ini dapat membantu pemilik Kedai Kopi Arabintara dalam memecahkan masalah omzet penjualan dan dapat memberikan solusi terbaik berupa usulan strategi pemasaran yang tepat, agar target omzet kedai kopi ini terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang didapatkan dari observasi dan wawancara dengan pemilik, maka penulis mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya omzet penjualan dan adanya penurunan penjualan yang dihadapi oleh Kedai Kopi Arabintara adalah sebagai berikut :

1. Pemilik Kedai Kopi belum mengetahui mengenai faktor-faktor penting yang diinginkan oleh konsumen.
2. Kedai Kopi Arabintara kurang bersaing dengan pesaingnya.

3. Kinerja dari Kedai Kopi Arabintara dirasa masih belum maksimal.
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kopi Arabintara.
5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Kedai Kopi Arabintara dirasa belum baik.
6. Strategi pemasaran yang digunakan saat ini masih belum baik.
7. Adanya pengaruh loyalitas konsumen terhadap penurunan omzet penjualan.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Setelah melakukan identifikasi masalah, maka langkah berikutnya adalah pembatasan masalah. Pembatasan masalah bertujuan untuk membatasi masalah-masalah apa saja yang dapat dibatasi agar penelitian ini tidak menjadi terlalu luas. Hal-hal yang dapat dibatasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Yang menjadi pesaing Kedai Kopi Arabintara adalah Kedai Kopi yang berada di daerah Sukaluyu Bandung.
2. Pada penelitian ini tidak membahas tentang pengaruh loyalitas konsumen
3. Diasumsikan tidak memperhitungkan adanya Kedai Kopi yang baru pada saat penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah membatasi permasalahan pada kedai ini langkah selanjutnya adalah perumusan masalah. Perumusan masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa saja yang terdapat pada identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan metode yang akan digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Kedai Kopi?

2. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh Kedai Kopi Arabintara dibanding dengan pesaingnya?
3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja dari pihak Kedai Kopi Arabintara?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Kedai Kopi Arabintara?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang lebih baik untuk diterapkan oleh Kedai Kopi Arabintara?
6. Strategi pemasaran apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh Kedai Kopi Arabintara untuk meningkatkan omzet penjualannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Langkah berikutnya adalah membuat tujuan penelitian. Tujuan membuat tujuan penelitian adalah untuk menjawab semua pertanyaan yang terdapat di dalam perumusan masalah. Dimana tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Kedai Kopi.
2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Kedai Kopi Arabintara dibandingkan pesaingnya.
3. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja dari Kedai Kopi Arabintara.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Kedai Kopi Arabintara.
5. Memberikan usulan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Kedai Kopi Arabintara.
6. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Kedai Kopi Arabintara saat ini untuk menghadapi persaingan dan dapat meningkatkan omzet penjualan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

➤ **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah yang dihadapi, identifikasi masalah yang terjadi pada Kedai Kopi Arabintara, pembatasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, perumusan masalah yang terjadi, tujuan penelitian untuk Kedai Kopi Arabintara, serta sistematika penulisan dari laporan tugas akhir.

➤ **BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam pengumpulan, pengolahan data serta metode pemecahkan masalah.

➤ **BAB 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian yang sistematis dari penelitian pendahuluan, sampai dengan kesimpulan dan saran untuk Kedai Kopi Arabintara.

➤ **BAB 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi data-data berupa sejarah berdirinya Kedai Kopi Arabintara, struktur organisasi dan *job description* pada Kedai Kopi Arabintara, data hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian.

➤ **BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini membahas mengenai pengolahan data yang berhasil dikumpulkan dari bab sebelumnya berupa data rekapitulasi kuesioner pendahuluan dan penelitian penelitian. Dalam pengolahan data penulis menggunakan metode *Correspondence Analysis (CA)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Uji Hipotesis Ketidakpuasan, dan analisis STP (*Segmentation, Targeting, dan Positioning*). Dan memberikan usulan berdasarkan prioritas perbaikan berdasarkan analisis gabungan dan STP, yang bertujuan untuk meningkatkan omzet penjualan dan kepuasan konsumen.

➤ **BAB 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengumpulan dan pengolahan data dari bab sebelumnya. Yang mana kesimpulan tersebut didapatkan dari menjawab semua pertanyaan dari perumusan masalah dan hasil analisis metode-metode yang digunakan serta saran didapatkan dari hasil usulan- usulan akan diberikan penulis untuk Kedai Kopi Arabintara, dimana saran ini diharapkan dapat memberikan usulan yang tepat untuk meningkatkan omzet penjualan dan kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Arabintara.

