

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman dulu, setiap orang menghabiskan waktu di rumah sendiri atau di rumah kerabat dekat. Secara khusus pada saat jamuan makan, hanya sedikit orang yang makan bersama keluarga atau kerabat diluar rumah, itupun hanya pada saat waktu-waktu tertentu. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan tuntutan waktu yang semakin padat, membuat setiap orang semakin sering menghabiskan waktunya diluar rumah demi mendapatkan kepuasan tersendiri dan sudah menjadi *lifestyle* bagi kebanyakan orang di jaman sekarang. Hal inilah yang mendorong banyaknya bermunculan *cafe-cafe*, baik *cafe* yang mengangkat *thema* lokal maupun *thema* dari luar. Dengan banyaknya *cafe* yang bermunculan, maka menyebabkan persaingan yang ketat antara *cafe* satu dengan dengan *cafe* yang lainnya karena masing-masing dari *cafe* tersebut akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen mereka, baik dari segi kualitas pelayanan maupun dari kualitas makanan dan minuman yang mereka sajikan.

Cafe Giggle Box merupakan salah satu *cafe* yang bergerak di bidang usaha kuliner yang berdiri pada bulan Agustus 2013. *Cafe Giggle Box* ini berada di Jalan Burangrang, Bandung. *Cafe Giggle Box* bukanlah satu-satunya *cafe* yang berada disekitar Jalan Burangrang tersebut, karena masih terdapat banyak *cafe* lain seperti *Ngopi Doeloe*, *Atmosphere*, *Upnormal* dan lainnya.

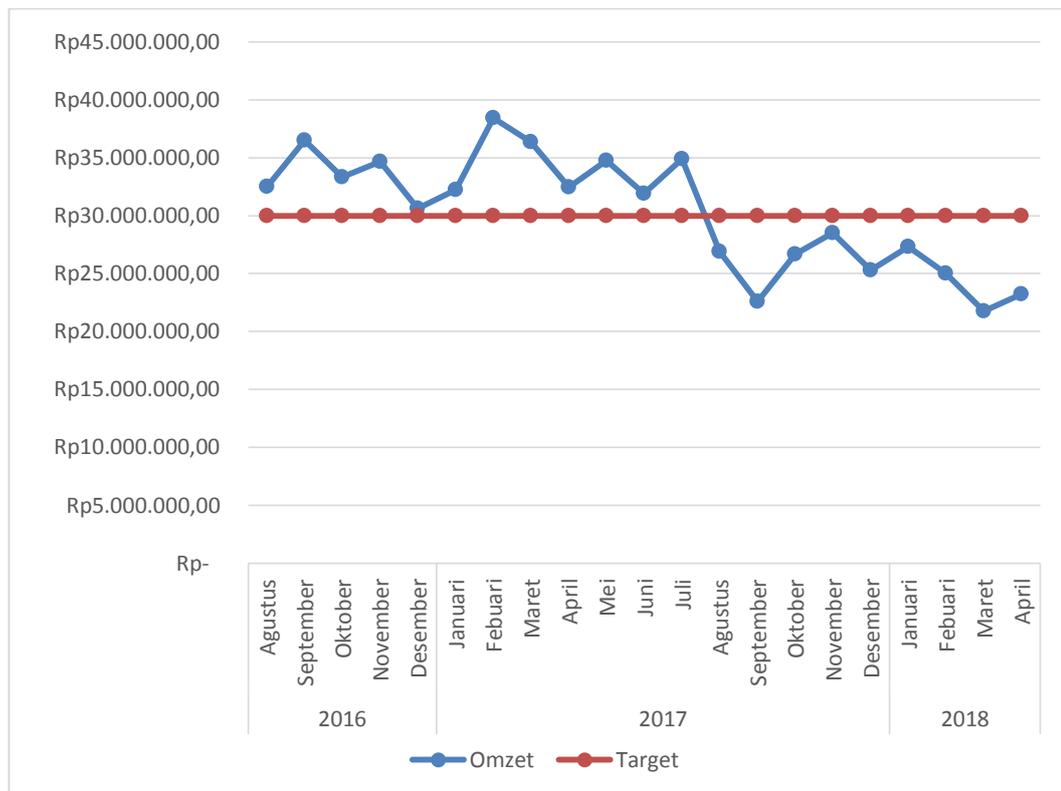
Pada saat ini, pemilik *Cafe Giggle Box* ingin meningkatkan omzet yang diperoleh setiap bulannya. Hal ini dikarenakan berdasarkan data pendapatan omzet yang diperoleh, omzet yang ada masih berada dibawah target omzet yang ditetapkan oleh pemilik, dimana target omzet *Cafe Giggle Box* adalah Rp.30.000.000/bulan. Omzet ini pernah tercapai pada periode 3 tahun awal berdiri namun pada tahun ke-4, omzet semakin menurun dan mengalami

fluktuatif namun target omzet tidak tercapai. Berikut data lengkap mengenai omzet yang dicapai setiap bulannya yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Omzet *Cafe Giggle Box* Dalam Bulan

| Tahun | Bulan | Omzet |
|-------|-----------|------------------|
| 2016 | Agustus | Rp 32.490.000,00 |
| | September | Rp 36.500.000,00 |
| | Oktober | Rp 33.345.000,00 |
| | November | Rp 34.645.000,00 |
| | Desember | Rp 30.635.000,00 |
| 2017 | Januari | Rp 32.250.000,00 |
| | Februari | Rp 38.450.000,00 |
| | Maret | Rp 36.350.000,00 |
| | April | Rp 32.450.000,00 |
| | Mei | Rp 34.745.000,00 |
| | Juni | Rp 31.890.000,00 |
| | Juli | Rp 34.890.000,00 |
| | Agustus | Rp 26.890.000,00 |
| | September | Rp 22.575.000,00 |
| | Oktober | Rp 26.680.000,00 |
| | November | Rp 28.500.000,00 |
| | Desember | Rp 25.300.000,00 |
| 2018 | Januari | Rp 27.335.000,00 |
| | Februari | Rp 25.015.000,00 |
| | Maret | Rp 21.756.000,00 |
| | April | Rp 23.242.000,00 |

Berikut data omzet *Cafe Giggle Box* dalam grafik yang dibandingkan dengan target omzet *Cafe Giggle Box*.



Gambar 1.1
Grafik Perbandingan Omzet dan Target *Cafe Giggle Box*

Oleh sebab itu, dari penelitian ini diharapkan dapat membantu *Cafe Giggle Box* untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan memberikan usulan strategi pemasaran yang tepat agar omzet *Cafe Giggle Box* dapat meningkat dan mencapai target

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, berikut adalah masalah yang dapat diidentifikasi dalam perusahaan yaitu:

1. *Cafe Giggle Box* belum mengetahui hal-hal yang diinginkan konsumen dalam memilih *Cafe*
2. Kinerja pelayanan yang diberikan *Cafe Giggle Box* belum cukup baik.
3. Ketidakpuasan konsumen terhadap *Cafe Giggle Box* sehingga target menjadi tidak tercapai.

4. *Cafe Giggle Box* belum mampu bersaing dengan *Cafe* pesaing disekitarnya.
5. *Segmentation, targeting* dan *positioning Cafe Giggle Box* yang masih belum jelas.
6. *Cafe Giggle Box* belum menerapkan sistem pemasaran yang baik.
7. Penurunan daya beli konsumen *Cafe Giggle Box*.
8. Belum diketahuinya SWOT dari *Cafe Giggle Box*
9. Belum diketahui tingkat loyalitas konsumen dari *Cafe Giggle Box*

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, daya beli konsumen *Cafe Giggle Box* tidak diteliti
2. Pada penelitian ini pesaing dari *Cafe Giggle Box* adalah *Cafe* yang berada di sekitar tempat penelitian yaitu Kecamatan Lengkong radius 1km dan memiliki jenis usaha yang sama dengan *Cafe Giggle Box*, khususnya *Cafe* dengan konsep *western*/barat
3. Pada penelitian ini tidak diteliti SWOT dari *Cafe Giggle Box*
4. Pada penelitian ini tidak diteliti tingkat loyalitas konsumen *Cafe Giggle Box*

1.4 Perumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam pemilihan *Cafe*?
2. Bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan *Cafe Giggle Box* kepada konsumen?
3. Variabel mana sajakah yang dinilai memuaskan dan tidak memuaskan oleh konsumen terhadap *Cafe Giggle Box*?

4. Apa kelebihan dan kekurangan *Cafe Giggle Box* dibandingkan dengan pesaing sejenisnya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih *Cafe*?
5. Bagaimana *segmentation, targeting* dan *positionin Cafe Cafe Giggle Box*?
6. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan *Cafe Giggle Box* untuk meningkatkan omzet?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dan dianggap penting dalam memilih *Cafe*
2. Mengetahui kinerja pelayanan *Cafe Giggle Box* yang diberikan kepada konsumen
3. Mengetahui variabel-variabel yang dinilai memuaskan dan tidak memuaskan oleh konsumen terhadap *Cafe Giggle Box*
4. Mengetahui kelebihan dan kekurangan *Cafe Giggle Box* dibandingkan dengan pesaing *Cafe* disekitarnya.
5. Mengetahui *segmentation, targeting* dan *positioning Cafe Giggle Box*
6. Memberikan usulan mengenai upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan *Cafe Giggle Box* untuk meningkatkan omzet

1.6 Sistematikan Penulisan

Berikut adalah gambaran sistematis agar penelitian ini lebih mudah untuk dipahami:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi *flowchart* dan keterangan *flowchartnya* yang menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan di dalam penelitian dari awal sampai akhir

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data umum perusahaan (sejarah, visi misi dan struktur organisasi perusahaan), data yang diperlukan untuk pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan terhadap data yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya dan dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.