

BAB 1

PENDAHULUAN

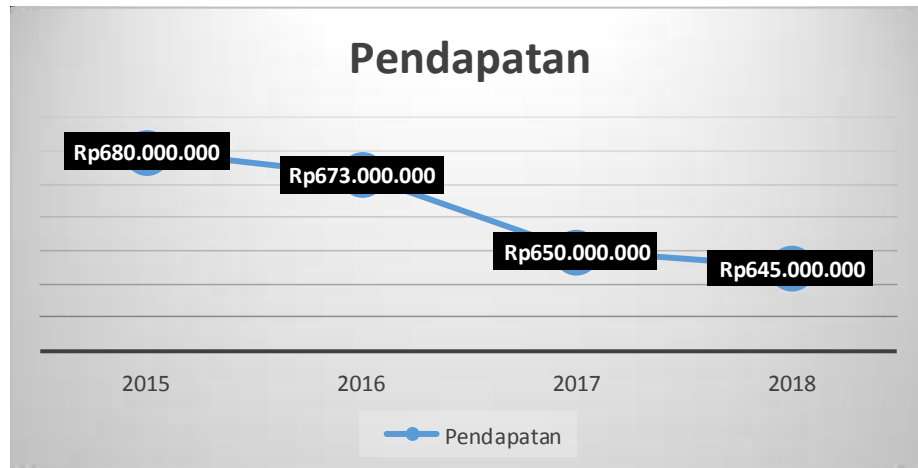
1.1 Latar Belakang Masalah

Kurokoffee adalah *coffee shop* yang berdiri pada 22 November 2009 . Kurokoffee ini terletak di Kota Bandung, di jl. Sukaasih no.1 Sukajadi . Dari hasil wawancara dengan pihak *cafe* Kurokoffee, saat ini *cafe* tersebut memiliki pelanggan yang kebanyakan adalah anak muda dan orang dewasa. Didaerah sekitar *cafe* Kurokoffee berdiri beberapa *cafe* lainnya seperti *Excelso*, *Two Hands Full* dan *372 COFFEE*. Menurut hasil wawancara dengan pemilik, yang menjadi masalah utama pada *cafe* Kurokoffee adalah penurunan omzet mulai dari tahun 2016 pendapatan mengalami penurunan tiap tahunnya.

Omzet pada tahun pertama (2015) buka yaitu sebesar ±Rp680.000.000. /tahun, berikut adalah data penurunan omzet.

Tabel 1.1
Data omzet per tahun

Tahun	2015	2016	2017	2018
Pendapatan	Rp680.000.000	Rp673.000.000	Rp650.000.000	Rp645.000.000



Gambar 1.1
Grafik omzet per tahun

$$\bullet \frac{673.000.000}{680.000.000} \times 100\% = 98,97\%$$

$$100\% - 98,97\% = 1,03\%$$

Pada tahun 2015 sampai 2018 Kurokoffee mengalami penurunan omzet. Pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 1,03% kemudian pada tahun 2017 terjadi penurunan sebesar 4,41% dan pada tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 5,15%. Dengan adanya penurunan omzet yang terjadi maka perlu adanya penerapan strategi pemasaran yang sesuai agar *cafe* tidak mengalami kerugian terus-menerus dan *cafe* dapat bersaing dengan pesaing.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung dengan pihak *Cafe* Kurokoffee, maka diperoleh hal-hal yang mungkin dapat menyebabkan omzet *Cafe* Kurokoffee menurun antara lain adalah:

1. Belum diketahuinya faktor-faktor penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih *cafe*.
2. Kurokoffee belum mampu bersaing dengan *cafe* lainnya .
3. Faktor kinerja *KUROKOFFEE* yang kurang baik.
4. Adanya ketidakpuasan Konsumen terhadap Kurokoffee.

5. *KUROKOFFEE* belum dapat menentukan *segmentation*, *targetting* dan *position*.
6. Strategi perbaikan yang diterapkan kurang tepat.
7. Daya beli konsumen yang menurun.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena adanya keterbatasan waktu dan biaya untuk melakukan penelitian maka ruang lingkup untuk penelitian dibatasi dengan, pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Tidak ditelitinya mengenai penurunan daya beli konsumen.

1.4 Perumusan Masalah

Berikut adalah perumusan masalah dalam penelitian terhadap *Cafe* Kurokoffee, yaitu :

1. Hal-hal apa sajakah yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *cafe*?
2. Apa saja keunggulan dan kelemahan *Cafe* Kurokoffee dibanding *Cafe* lainnya ?
3. Bagaimana tingkat kinerja *Cafe* Kurokoffee menurut konsumen?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap *Cafe* Kurokoffee?
5. Bagaimana *segmentation*, *targetting* dan *positioning* *Cafe* Kurokoffee yang tepat ?
6. Bagaimana strategi perbaikan yang sebaiknya dapat diterapkan agar omzet *Cafe* Kurokoffee meningkat

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui keunggulan dan kelemahan *Cafe* Kurokoffee dibandingkan *Cafe* pesaing.
2. Mengetahui hal-hal apa sajakah yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *cafe*.
3. Mengetahui berapa tingkat kepuasan konsumen terhadap *Cafe* Kurokoffee.
4. Mengetahui tingkat performansi *Cafe* Kurokoffee menurut konsumen.
5. Mengetahui *segmentation*, *targetting* dan *Positioning Cafe* Kurokoffee yang tepat.
6. Mengetahui strategi perbaikan yang dapat diterapkan oleh *Cafe* Kurokoffee agar dapat meningkatkan omzet *cafe*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar atau teori yang diperoleh dari literatur bacaan, yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini terdapat *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya serta analisis untuk pengolahan data yang dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab I secara jelas singkat dan tepat.

