

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

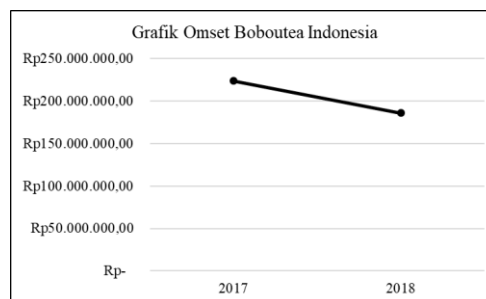
Pengembangan inovasi dalam dunia kuliner terus berkembang demi menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Manusia cepat jenuh akan hal atau rasa yang sama, dengan berharap ditemukannya satu cita rasa baru yang dapat memberikan kesan yang berbeda dari segala hal yang pernah dirasakan sebelumnya. Persaingan dibidang kuliner sudah bisa dirasakan berbagai kalangan saat ini, seperti persaingan antar merek, rasa, harga dan sebagainya. Oleh sebab itu, perusahaan atau pengusaha harus semakin cerdas dan inovatif dalam menciptakan produk yang sesuai dengan selera konsumen.

Perkembangan kuliner di dunia juga berpengaruh pada perkembangan dunia kuliner di Indonesia. Begitu banyak pengusaha yang memperkenalkan berbagai konsep baru dalam menikmati makanan dan minuman. Hal ini berpengaruh pada salah satu minuman yang sedang populer dikalangan masyarakat Indonesia, yaitu *thai tea*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya merek *thai tea* yang bermunculan di pasaran. *Thai tea* adalah sebuah varian teh asal Thailand, *thai tea* dikenal masyarakat asli Thailand sejak tahun 1980an.

Boboutea Indonesia merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang minuman dengan bahan dasar teh dari Thailand. Boboutea Indonesia merupakan pelopor *packaging* minuman *thai tea* dengan *cup 3in1* dan *twin cup* di Indonesia. Boboutea Indonesia berdiri sejak tahun 2016. Usaha ini berkembang dengan sistem kemitraan atau *franchise* yang berada di Kota Bandung. Boboutea Indonesia terletak di Jalan Pasir Kaliki yang berada pada Istana Plaza Mall Lantai 3 dan memiliki *franchise* di Bandung Indah Plaza (*foodcourt*). Boboutea Indonesia sudah tersebar di beberapa kota besar di Indonesia seperti Kota Semarang, Kota Surabaya, Kota Makasar, dan Kota Medan.

Menurut pemilik usaha Boboutea Indonesia, terjadi penurunan omset pada *outlet* Boboutea Indonesia yang berada di Istana Plaza Mall sebesar Rp 224.000.000 pada tahun 2017 menjadi Rp 186.000.000 pada tahun 2018.

Persentase penurunan omset dari tahun 2017 ke tahun 2018 yang dialami Boboutea Indonesia adalah sebesar 16,9%. Hal ini menyebabkan pemilik Boboutea Indonesia ingin meningkatkan omset pada tahun berikutnya. Penurunan omset yang dialami Boboutea Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1  
Penurunan Omset Boboutea Indonesia

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka faktor-faktor yang dapat menjadi masalah bagi Boboutea Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Penentuan strategi pemasaran (*segmentation, targeting, dan positioning*) yang belum tepat.
2. Boboutea Indonesia belum mengetahui strategi persaingan yang baik terhadap bisnis sejenis.
3. Kurangnya kesadaran konsumen terhadap merek Boboutea Indonesia.
4. Boboutea Indonesia belum mengetahui asosiasi merek dari konsumen.
5. Boboutea Indonesia belum mengetahui persepsi kualitas yang dirasakan konsumen terhadap Boboutea Indonesia.
6. Loyalitas konsumen yang masih rendah terhadap Boboutea Indonesia.
7. Boboutea Indonesia belum mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Adapun pembatasan masalah tersebut, yaitu :

1. Penelitian tidak membahas mengenai persaingan antar minuman *thai tea*.
2. Penelitian tidak membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diketahui, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Boboutea Indonesia?
2. Bagaimana kesadaran merek yang dimiliki konsumen mengenai Boboutea Indonesia?
3. Bagaimana asosiasi merek yang ada di benak konsumen mengenai Boboutea Indonesia?
4. Bagaimana persepsi kualitas merek pada benak konsumen mengenai Boboutea Indonesia?
5. Bagaimana kondisi loyalitas konsumen pada Boboutea Indonesia?
6. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan omset Boboutea Indonesia?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang baik untuk Boboutea Indonesia.
2. Untuk mengetahui kesadaran merek yang dimiliki konsumen terhadap Boboutea Indonesia.
3. Untuk mengetahui asosiasi merek yang ada di benak konsumen terhadap Boboutea Indonesia.
4. Untuk mengetahui persepsi kualitas merek pada benak konsumen terhadap Boboutea Indonesia.
5. Untuk mengetahui kondisi loyalitas konsumen pada Boboutea Indonesia.

6. Untuk mengetahui usulan-usulan yang dapat meningkatkan omset Boboutea Indonesia.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk menyusun tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai teori-teori atau literatur yang melandasi penelitian ini, tinjauan pustaka penelitian terdahulu dan yang semuanya akan digunakan dalam mendukung memecahkan masalah yang telah dirumuskan

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi *flowchart* yang menggambarkan dan menjelaskan langkah-langkah dalam melakukan penelitian dan pembuatan laporan dari awal hingga akhir dilengkapi dengan penjelasannya.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data-data yang digunakan dalam penelitian beserta pengolahan data yang dilakukan.

### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data yang telah diperoleh sesuai dengan data-data yang telah dikumpulkan serta berisi analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.