

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan adanya perkembangan dalam industri masakan maka persaingan yang terjadi di antara para pengusaha masakan juga semakin meningkat. Seiring dengan perkembangan itulah maka kebanyakan masyarakat Indonesia saat ini tidak hanya memilih nasi sebagai makanan yang dapat mengenyangkan perutnya. Akibatnya, berbagai jenis masakan seperti masakan Jepang, masakan Eropa, dan berbagai jenis masakan lainnya menjamur di sekeliling masyarakat Indonesia dalam mengkonsumsi makanan. Oleh karena itu, para pengusaha menjadi berlomba-lomba agar dapat memenuhi permintaan konsumen tersebut. Hal itulah yang disadari oleh pihak pengusaha dari Atmosphere Café yang terletak di Jalan Lengkong Besar no. 97. Atmosphere Café menyediakan berbagai jenis masakan, mulai dari masakan Indonesia, masakan Eropa, dan juga masakan Jepang. Selain itu, Atmosphere juga memiliki suasana café yang akhir-akhir ini sangat diminati oleh masyarakat Indonesia, baik anak muda maupun orang-orang dewasa.

Akan tetapi, dalam satu tahun terakhir ini telah terjadi penurunan penjualan kurang lebih sebesar 35%. Apabila hal tersebut terus-menerus terjadi, maka pihak pengusaha akan mengalami kerugian. Menurut pihak Atmosphere Café, hal ini harus segera diatasi agar perusahaan dapat terus bertahan dan meningkatkan penjualannya. Untuk mempertahankannya, maka Atmosphere Café harus memberikan kepuasan kepada konsumen, sebab konsumen yang merasa puas cenderung akan membeli lagi dan dapat memberitahukan kelebihan perusahaan kepada teman atau keluarganya. Jika yang terjadi adalah konsumen merasa kurang puas maka konsumen cenderung akan berpindah ke pihak pesaing. Oleh sebab itu maka perlu adanya peningkatan kualitas agar konsumen merasa puas dan akan melakukan pembelian lagi dan pihak Atmosphere Café mampu mempertahankan eksistensinya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada maka perlu dilakukan pengidentifikasian masalah yang terdiri dari beberapa faktor. Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, pihak Atmosphere Café mengalami permasalahan adanya penurunan dari penjualan di Atmosphere Café.

Hal-hal yang mungkin menyebabkan penurunan tersebut adalah:

1. Adanya konsumen yang merasa tidak puas terhadap produk yang ditawarkan. Hal ini berarti bahwa masih kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Contoh: saat pelayan menanyakan kepada konsumen yang hendak membayar mengenai produk, terkadang konsumen memberikan *complain* bahwa rasa makanan ternyata berbeda bila dibandingkan dengan dulu (belum adanya standar rasa makanan).

2. Banyaknya jumlah café yang ada saat ini sehingga konsumen menjadi lebih leluasa untuk memilih café yang sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini berarti persaingan yang terjadi semakin ketat seiring dengan semakin banyaknya jumlah café yang ada.

Contoh: Tomodachi Café di Jalan Sukajadi dan Jalan Rajiman, Tamani Café di Jalan Ir. Juanda, The Peak di Jalan Kolonel Masturi, The Valley di Jalan Lembah Pakar, Kampung Daun di Jalan Sersan Bajuri, Sierra Café di Jalan Bukit Pakar Timur.

Agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen maka pihak Atmosphere Café harus memiliki strategi dengan memperhatikan pemasaran yang dimiliki, seperti kualitas produk, harga produk, pelayanan yang ada, fasilitas yang ada, dan sebagainya. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat itulah maka dibutuhkan perumusan strategi pemasaran yang tepat dengan memperhatikan kemampuan yang dimiliki dan lingkungan eksternal yang mempengaruhi. Dengan adanya strategi yang tepat diharapkan agar Atmosphere Café mampu meningkatkan penjualannya.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Mengingat adanya keterbatasan waktu dan kemampuan penulis dalam menyusun laporan ini maka penulis memerlukan adanya beberapa batasan dan asumsi, yaitu:

1. Tidak mengamati persaingan secara mendalam
2. Diasumsikan bahwa pihak pengusaha tidak melakukan perubahan yang berarti selama penelitian ini berlangsung, seperti adanya perubahan struktur organisasi

### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian di Atmosphere Café?
2. Strategi apa yang terbaik untuk dilakukan agar dapat meningkatkan penjualan dari Atmosphere Café?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan persaingan dari Atmosphere Café?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian di Atmosphere Café
2. Untuk mengetahui strategi yang terbaik untuk dilakukan agar dapat meningkatkan penjualan dari Atmosphere Café
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan persaingan dari Atmosphere Café

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman dan memberikan gambaran yang jelas mengenai penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis membuat tahapan penulisan laporan ini, yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah yang digunakan dalam menulis laporan ini, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori dan konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah yang terjadi dan dapat digunakan oleh penulis sebagai kerangka acuan dalam menganalisa masalah yang terjadi.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh penulis untuk menganalisa permasalahan yang terjadi, dan dilengkapi dengan *flowchart* serta keterangannya.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi tentang data umum perusahaan, baik sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi maupun *job description*, serta data hasil penyebaran kuesioner, dan beberapa data lainnya yang akan digunakan dalam penelitian ini.

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

Bab ini berisi pengolahan data dari hasil pengumpulan data dan analisis dari hasil pengolahan data serta usulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan.

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

Bab ini berisi kesimpulan dari perumusan masalah, dan saran untuk penelitian selanjutnya.