

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan kota yang berkembang dengan dinamis seiring dengan berjalannya waktu. Banyak terjadi peningkatan dan perkembangan di berbagai sektor kehidupan. Salah satu peningkatan terjadi di sektor ekonomi khususnya di bidang café dan restoran, hal ini terjadi karena kota Bandung terkenal sebagai kota yang memiliki tempat makanan yang lezat. Selain itu juga, banyaknya pengunjung dari Jakarta saat *weekend* membuat usaha di bidang café dan restoran menjadi pilihan yang favorit untuk ditekuni sebagai ladang penghasilan.

Salah satu dari sekian banyak café dan restoran yang banyak berdiri di kota Bandung adalah Sapulidi Café. Sapulidi Café berdiri pada tahun 1999 dan berlokasi di Jalan Cihampelas. Sapulidi Café rumah makan dengan konsep café yang memanjakan pengunjung karena penataan yang konsepnya membuat pengunjung merasa santai dengan suasananya. Untuk semakin memanjakan pengunjung, Sapulidi Café menambah adanya tempat *live music* pada tahun 2000. Sedangkan untuk cabang di Lembang (Cihideung) dibuka pada tahun 2002 karena perkembangan yang cukup pesat.

Sapulidi Café terletak di Jalan Cihampelas yang merupakan pusat keramaian, karena selain terdapat Plaza *Cihampelas Walk* juga banyak terdapat toko-toko pakaian dan celana *jeans* yang terkenal sampai ke luar kota. Hal ini merupakan pasar potensial yang dapat dimanfaatkan untuk menjaring konsumen.

Menurut pihak Sapulidi Café (dalam hal ini menurut Bapak Yaser selaku manajer dari Sapulidi Café) masalah yang dihadapi oleh Sapulidi Café Cihampelas saat ini adalah tidak terpenuhinya target pendapatan yang ditetapkan sehingga

perusahaan sedang berusaha mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan pendapatan (keuntungan) yang didapatkan oleh perusahaan, karena mulai tahun 2004 terjadi penurunan pengunjung yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan, sekarang perusahaan sedang berusaha untuk mencari solusi atas masalah tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian dan pengamatan terhadap keadaan pasar yang telah dilakukan, maka diidentifikasi ada beberapa kemungkinan dari penyebab tidak tercapainya target pendapatan yang diterima oleh Sapulidi Café Cihampelas:

1. Ada keluhan dari pelanggan Sapulidi Café Cihampelas dengan pelayanan dari Sapulidi Café Cihampelas
2. Strategi pemasaran yang dilakukan saat ini oleh Sapulidi Café Cihampelas kurang tepat
3. Banyak berdiri café-café baru yang membuat terjadinya persaingan dengan Sapulidi Café Cihampelas.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka di dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar permasalahan bisa dianalisis dengan sebaik-baiknya. Adapun pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan untuk meneliti kepuasan konsumen Sapulidi Café Cihampelas.
2. Penelitian tidak dilakukan untuk membahas persaingan yang terjadi dengan adanya café-café baru.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih sebuah café?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan konsumen dari Sapulidi Café Cihampelas merasa tidak puas?
3. Bagaimana konsep *targetting* dan *positioning* yang tepat untuk Sapulidi Café Cihampelas?
4. Bagaimana prioritas penanganan menurut hasil pengolahan dengan metode IPA?
5. Bagaimana usulan strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatan dari Sapulidi Café Cihampelas?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan berdasarkan perumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih sebuah café
2. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan konsumen Sapulidi Café Cihampelas merasa tidak puas
3. Mencari konsep *targetting* dan *positioning* yang tepat untuk Sapulidi Café Cihampelas.
4. Mengetahui prioritas penanganan menurut hasil pengolahan dengan metode IPA.
5. Mengetahui usulan strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatan dari Sapulidi Café Cihampelas.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian adalah rangkuman bab dari laporan tugas akhir ini meliputi enam bab sebagai berikut:

1.6.1 Bab 1 Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah yang menyebabkan terjadi masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah untuk menentukan tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

1.6.2 Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi dasar-dasar, aturan-aturan atau teori-teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan dijadikan sebagai pedoman di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

1.6.3 Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini mengenai langkah-langkah penyusunan yang dilakukan oleh penulis di dalam melakukan penelitian untuk menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapi. Dilengkapi pula dengan *flowchart* untuk memperjelas langkah-langkah tersebut.

1.6.4 Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini membahas secara terperinci mengenai data-data umum perusahaan, data hasil penyebaran kuesioner dan data-data lainnya yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dalam Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis.

1.6.5 Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah dikumpulkan pada Bab 4 Pengumpulan Data dan Analisis atas hasil pengolahan data.

1.6.6 Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, serta saran untuk perbaikan yang diberikan kepada perusahaan tempat dilakukannya pengamatan.