

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kata *cafe* berasal dari bahasa Prancis yaitu “*cafi*” yang artinya minuman kopi. Pada awalnya *cafe* diartikan sebagai tempat yang menawarkan makanan ringan dan kopi dengan harga yang murah, tetapi seiring dengan berkembangnya zaman pengertian *cafe* tersebut mengalami perubahan. Sekarang *cafe* diartikan sebagai tempat makan yang tidak hanya menawarkan makanan ringan dan kopi saja, tetapi menawarkan beraneka makanan dan minuman dengan diiringi musik dan ditunjang dengan desain interior yang menarik. *Cafe* pada awalnya dianggap sebagai salah satu gaya hidup yang eksklusif yang ada di kota-kota besar, yang digunakan sebagai sarana untuk berkumpul, berdiskusi maupun sebagai tempat hiburan.

Di era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan teknologi dan kebudayaan akan mempengaruhi sikap dan gaya hidup seseorang, khususnya dalam masalah pergaulan dan tempat bergaul. Salah satu tempat gaul yang diminati oleh masyarakat yang ada di kota-kota besar adalah *cafe*.

Saat ini perkembangan *cafe* di Indonesia khususnya di Bandung, semakin lama semakin pesat. Dengan semakin banyaknya alternatif, maka akan membuat seseorang lebih selektif lagi dalam melakukan suatu pemilihan. Agar tetap dapat diminati, maka para pengelola *cafe* harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan, keinginan dan selera para konsumennya.

EYE 2 EYE *cafe* dan Image *cafe* adalah *cafe* yang ada di Bandung yang terletak di Jalan Surya Sumantri. Jika dilihat dari letak *cafe*, *cafe* ini terletak di daerah yang cukup strategis karena di daerah tersebut terdapat sebuah universitas yaitu Universitas Kristen Maranatha dan beberapa kantor. Dengan didukung tempat yang strategis ini seharusnya usaha *cafe* dapat berkembang dengan baik. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan salah satu pengelola *cafe*, diketahui bahwa *cafe-cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri kurang diminati

atau kurang mendapat respon yang baik dari masyarakat sekitarnya. Hal ini diketahui dari hasil wawancara kepada salah satu pengelola *cafe*, konsumen dan pengamatan langsung ke *cafe* yang ada di daerah tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

EYE 2 EYE *cafe* dan Image *cafe* merupakan *cafe* yang terletak di Jalan Surya Sumantri. Daerah ini merupakan daerah yang cukup strategis, dimana di daerah ini terdapat sebuah universitas yaitu Universitas Kristen Maranatha dan beberapa kantor. Walaupun didukung dengan tempat yang strategis, usaha *cafe* di daerah ini kurang mendapat respon yang baik dari masyarakat sekitarnya. Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan *cafe* di Surya Sumantri ini kurang diminati antara lain :

1. Kurangnya informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih sebuah *cafe*.
2. Kurangnya informasi mengenai siapa pesaing-pesaing untuk *cafe* yang terdapat di daerah Surya Sumantri, Bandung.
3. Penetapan konsumen potensial yang kurang tepat.
4. Penetapan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang kurang tepat.
5. Belum diketahuinya batas minimum dan harapan (*Zone of Tolerance*) dari pelayanan *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri, Bandung.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dibuat dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas, lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang terjadi. Adapun pembatasan masalah yang perlu diperhatikan pada penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas hingga ditemukannya ZOT (*Zone of Tolerance*) untuk *cafe* di daerah Surya Sumantri, Bandung. Tidak mengimplementasikan ke *cafe*.
2. Penelitian ini tidak membahas mengenai siapa pesaing-pesaing untuk *cafe* yang terdapat di daerah Surya Sumantri, Bandung.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka terdapat beberapa perumusan masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini, yaitu :

1. Siapa konsumen yang potensial bagi *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri, Bandung ?
2. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* untuk *cafe* di daerah Surya Sumantri, Bandung ?
3. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah *cafe* khususnya di daerah Surya Sumantri, Bandung ?
4. Bagaimana ZOT (*Zone of Tolerance*) dari pelayanan *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri, Bandung ?
5. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk pihak *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan beberapa tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui siapa konsumen yang potensial bagi *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri, Bandung.
2. Untuk mengetahui *segmentation*, *targeting* dan *positioning* untuk *cafe* di daerah Surya Sumantri, Bandung.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah *cafe* khususnya di daerah Surya Sumantri, Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana ZOT (*Zone of Tolerance*) dari pelayanan *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri, Bandung.
5. Untuk mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan untuk pihak *cafe* yang ada di daerah Surya Sumantri.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Membahas mengenai latar belakang perlunya mengetahui *cafe* yang seperti apa yang diinginkan konsumen di daerah Surya Sumantri. Identifikasi masalah mengapa perlu diadakan penelitian. Perumusan masalah yang membahas mengenai permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Pembatasan masalah dibuat untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang dilakukan agar tidak terlalu luas, lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang terjadi. Tujuan penelitian berisikan mengenai hal-hal apa saja yang akan dicapai atau diketahui dengan melakukan penelitian ini.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Membahas mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian. Dimana teori dan konsep ini akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan masalah-masalah yang ada pada penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Membahas mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat penelitian, dari awal hingga akhir beserta penjelasannya. Dimana langkah-langkah tersebut ditampilkan dalam bentuk diagram alir (*flow chart*).

Bab 4 Pengumpulan Data

Membahas mengenai data-data yang dikumpulkan dari hasil penelitian.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Membahas mengenai pengolahan data dan analisis setiap hasil yang diperoleh.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan menjawab pertanyaan yang terdapat pada Bab 1. Selain itu, akan diberikan juga saran bagi para penyedia jasa *cafe* khususnya yang terdapat di daerah Surya Sumantri. Saran-saran yang diberikan diharapkan dapat memberikan manfaat.