

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud. Biasanya jasa hanya sebatas interaksi satu dengan yang lain. Selain itu, jasa dapat dinikmati hanya pada saat konsumen menggunakan jasa tersebut, maka sebagai penyedia jasa yang baik harus memenuhi tiap kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan bidang jasa yang dikehendaki konsumen.

Salah satu contoh jasa yang berkembang dengan baik adalah usaha bidang jasa makanan karena makanan merupakan kebutuhan utama dari manusia. Usaha bidang jasa makanan yang banyak diminati konsumen adalah cafe. Cafe biasanya tidak hanya menyajikan suatu tempat untuk bersantap, dimana konsumen yang berkunjung dapat melakukan hal-hal lain seperti *meeting*, *hang out* bersama teman, dll. Selain itu cafe biasanya dapat membuat rasa nyaman untuk tiap pengunjungnya.

Kualitas cafe biasanya berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu usaha ini harus dapat memberikan pelayanan terbaik yang dapat mereka berikan kepada konsumen. Selain dari pelayanan yang diberikan, konsumen menginginkan hidangan yang disajikan sesuai dengan selera konsumen. Selain itu, masih banyak terdapat faktor-faktor lain yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih suatu cafe.

Cafe yang dijadikan objek pengamatan adalah Tomodachi Cafe. Cafe ini didirikan pada tahun 1996. Pada awal berdirinya, cafe ini berlokasi di Jl. Dr. Rajiman No. 5 kemudian tahun 2000 membuka cabang di Jl. Sukajadi No. 193. Tomodachi Cafe Rajiman ini mengalami penurunan penjualan dari tahun 2006 hingga 2007 sebesar 30%. Pada awal pembukaan, konsumen yang datang cukup banyak bahkan hingga terjadi *waiting list* hingga akhir tahun 2003. Kemudian pada tahun 2004 pihak manajemen memperluas area dan menambah meja kursi untuk dapat menampung konsumen secara keseluruhan. Hal ini dilakukan untuk

dapat mengatasi *waiting list* yang terjadi. Pada tahun 2006, banyak konsumen yang datang cenderung makin berkurang. Apabila pihak cafe tidak melakukan perbaikan maka penjualan cafe akan mengalami penurunan terus-menerus, akibatnya cafe akan mengalami kerugian yang cukup besar hingga memberikan dampak bahwa cafe akan tutup.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ferry Giant (*Supervisor Tomodachi Cafe Rajiman*) dan kuesioner yang sering dibagikan pihak cafe maka diperoleh hal-hal yang mungkin mempengaruhi dalam penurunan jumlah konsumen antara lain :

- Banyak pesaing yang berjarak tidak jauh dengan Tomodachi Cafe Rajiman.
- Citra yang terbentuk di konsumen buruk, karena :
 - *image* Tomodachi Cafe Rajiman tutup jam 11, dan jika mendekati jam 11 maka pihak cafe akan memberikan bon ke konsumen. Hal ini dianggap sebagai usaha untuk mengusir konsumen secara sopan.
 - Desain interior tidak menarik.
 - *Sound effect* yang disediakan kurang baik sehingga alunan musik yang terdengar kurang baik.
 - Banyaknya keluhan parkir baik kemudahan dalam memarkirkan kendaraan maupun keamanan tempat parkir yang disediakan.
 - Desain daftar menu yang disediakan kurang menyediakan contoh gambar makanan dan minuman.
 - Tidak disediakan makanan ringan (*welcome snack*) sehingga konsumen sering mengalami kebosanan pada saat menunggu.
- Adanya kemungkinan kebosanan orang terhadap menu cafe yang disediakan.
- Strategi pemasaran kurang tepat.
- Tingkat kepuasan konsumen terhadap Tomodachi Cafe Rajiman kurang.
- Pihak perusahaan belum mengetahui faktor apa saja yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih cafe.

- Pihak perusahaan belum mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap Tomodachi Cafe Rajiman.
- Pihak perusahaan belum mengetahui keunggulan dan kelemahan Tomodachi Cafe Rajiman di mata konsumen dibandingkan pesaing
- Pihak perusahaan belum mengetahui usulan yang diberikan agar Tomodachi Cafe Rajiman dapat meningkatkan jumlah penjualan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu luas maka diperlukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih terarah. Pembatasan masalah mencakup :

1. Penelitian lebih difokuskan pada Tomodachi Cafe yang beralamat di Jl. Dr. Rajiman No. 5, Bandung.
2. Pesaing Tomodachi Cafe Rajiman yang diamati didapatkan melalui kuesioner pendahuluan.
3. Situasi di Indonesia seperti keadaan ekonomi pada saat penelitian dianggap stabil.
4. Identifikasi masalah yang tidak dibahas lebih lanjut adalah :
 - Banyak pesaing yang berjarak tidak jauh dengan Tomodachi Cafe Rajiman (hanya mengamati pesaing sejenis Tomodachi Cafe Rajiman).
 - Adanya kemungkinan kebosanan orang terhadap menu cafe yang disediakan.

1.4 Perumusan Masalah

Agar penelitian yang dibahas tidak menyimpang, maka perlu adanya perumusan masalah. Perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih cafe ?
2. Bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap Tomodachi Cafe Rajiman ?

3. Apakah keunggulan dan kelemahan Tomodachi Cafe Rajiman di mata konsumen dibandingkan pesaing ?
4. Usulan apa yang diberikan agar Tomodachi Cafe Rajiman dapat meningkatkan jumlah penjualan ?
5. Bagaimana *Segmentasi, Targetting, Positioning* (STP) yang baik untuk Tomodachi Cafe Rajiman ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih cafe.
2. Untuk dapat mengetahui persepsi dan harapan konsumen terhadap Tomodachi Cafe Rajiman.
3. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan Tomodachi Cafe Rajiman di mata konsumen dibandingkan pesaing.
4. Untuk mengetahui usulan yang diberikan agar Tomodachi Cafe Rajiman dapat meningkatkan jumlah penjualan.
5. Untuk mengetahui *Segmentasi, Targetting, Positioning* (STP) yang baik untuk Tomodachi Cafe Rajiman.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran dari keseluruhan isi laporan kerja praktek ini, berikut adalah uraian tentang pembahasan dari isi tiap-tiap bab, yaitu:

- Bab 1 Pendahuluan
Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab 2 Landasan Teori
Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi Tomodachi Cafe Rajiman yang selanjutnya digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang ada.

- Bab 3 Sistematika Penelitian
Berisi tentang diagram alir (*flow chart*) sesuai langkah-langkah kerja yang dilakukan dalam penelitian agar penulis dapat lebih terarah dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Bab 4 Pengumpulan Data
Berisi tentang wawancara ke *supervisor* cafe meliputi data umum, struktur organisasi, *job description*, dan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Setelah data dikumpulkan maka akan diolah lebih lanjut pada tahap berikutnya.
- Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis
Berisi pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan. Setelah data tersebut diolah, maka melakukan analisis berdasarkan dari perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran
Berisi tentang kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam perumusan masalah dan semua data yang sudah dianalisis. Dan adanya saran untuk Tomodachi Cafe Rajiman agar dapat meningkatkan jumlah penjualan.