

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya bisnis cafe di Bandung merupakan suatu fenomena yang cukup menarik untuk dilakukan penelitian. Perkembangan inilah yang membuat persaingan bisnis tersebut menjadi ketat. Hal-hal yang dilakukan oleh cafe-cafe di Bandung ini dengan cara menunjukkan fasilitas dan kelebihan masing-masing cafe yang bertujuan untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Berbicara soal bisnis, cafe merupakan suatu bisnis yang tidak hanya menjual makanan dan minuman yang siap saji, melainkan juga jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan salah satu cafe di Bandung yang bernama cafe “BOBER”. Bisnis cafe ini telah berjalan sudah hampir 6 tahun yang dimulai pada tahun 2004 hingga saat ini. Cafe BOBER ini berlokasi di JL. Riau no 123 Bandung. Lokasi cafe ini cukup strategis untuk berbisnis, karena banyak sekali para wisatawan domestik yang berlalu-lalang di Jalan Riau tersebut. Keunggulan cafe BOBER ini selain menyediakan jenis variasi makanan dan minuman siap saji, cafe BOBER mempunyai keunggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yaitu mampu beroperasi buka 24 jam sehari.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik cafe ini yaitu Bapak Jodi Janitra mengatakan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh cafe tersebut yaitu selama kurun tahun 2007 hingga 2008 cafe tersebut mampu mencapai penjualan kurang lebih sebesar Rp 300.000.000,00 per bulan, akan tetapi mulai tahun 2009 hingga tahun 2010 cafe BOBER ini mengalami penurunan penjualan menjadi kurang lebih Rp 250.000.000,00. Sehingga dengan menurunnya penjualan pada cafe BOBER ini sangat menarik untuk dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab menurunnya penjualan dari cafe BOBER ini.

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan semakin banyaknya usaha cafe yang berkembang di Bandung ini, maka faktor yang mungkin menyebabkan tidak tercapainya target penjualan tersebut antara lain yaitu:

1. Banyaknya pesaing-pesaing cafe di daerah Bandung sehingga cafe BOBER kalah dalam bersaing.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih cafe di Bandung.
3. Konsumen masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan cafe BOBER.
4. *Segmentation, targeting* dan *positioning* yang digunakan cafe BOBER masih belum tepat.
5. Strategi pemasaran yang kurang tepat yang dilakukan oleh cafe BOBER.

1.3. Pembatasan Masalah

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain:

1. Pesaing dari cafe BOBER ini akan diperoleh dari penyebaran kuesioner pendahuluan.
2. Daerah penelitian untuk pesaing berada di wilayah JL.Riau hingga JL. R.A Martadinata saja.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih cafe di Bandung?
2. Bagaimana *Segmentation, targeting* dan *positioning* cafe BOBER?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen selama ini terhadap cafe BOBER?

4. Bagaimana posisi ranking cafe BOBER saat ini berdasarkan masing-masing atribut diantara para pesaingnya ?
5. Usulan dan strategi pemasaran apa saja yang harus dilakukan dalam meningkatkan target penjualan dari cafe BOBER ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih cafe BOBER.
2. Untuk mengetahui *Segmentation, targeting* dan *positioning* dari cafe BOBER.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen selama ini terhadap cafe BOBER.
4. Untuk mengetahui posisi peringkat cafe BOBER diantara pesaingnya berdasarkan masing-masing atribut yang ada.
5. Untuk mengetahui usulan dan strategi pemasaran apa saja yang dapat meningkatkan target penjualan dari cafe BOBER.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang masalah yang melatarbelakangi terjadinya masalah di cafe BOBER. Identifikasi masalah membahas mengenai masalah-masalah lebih spesifik. Pembatasan masalah berisi mengenai batasan-batasan yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir. Perumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai rumusan-rumusan. Tujuan penelitian berisi mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai dari perumusan masalah. Sistematika penulisan berisi penjelasan mengenai bab-bab yang ada dalam laporan tugas akhir.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori manajemen dalam membantu membuat laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis dari awal penelitian hingga akhir penelitian yang ditempuh oleh penulis. Pada bab ini juga dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta dilakukan analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.