

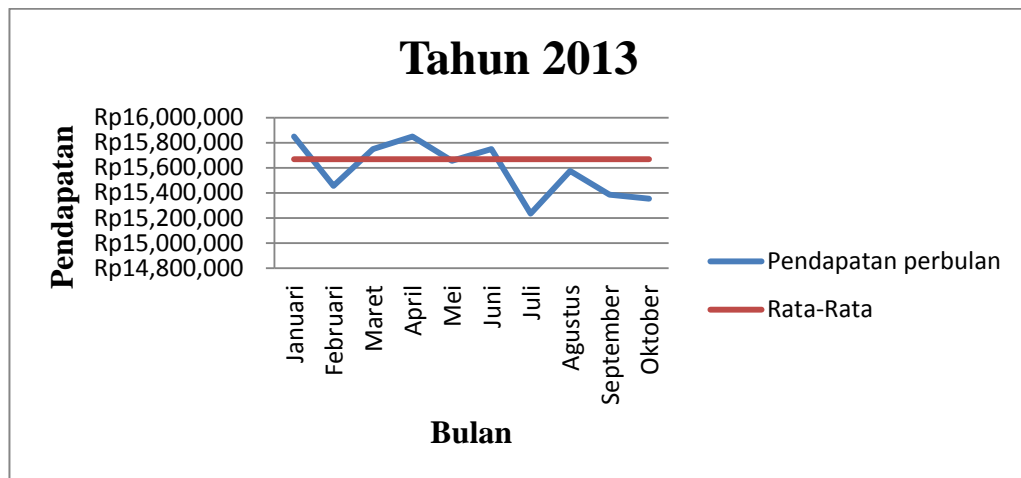
BAB I

PENDAHULUAN

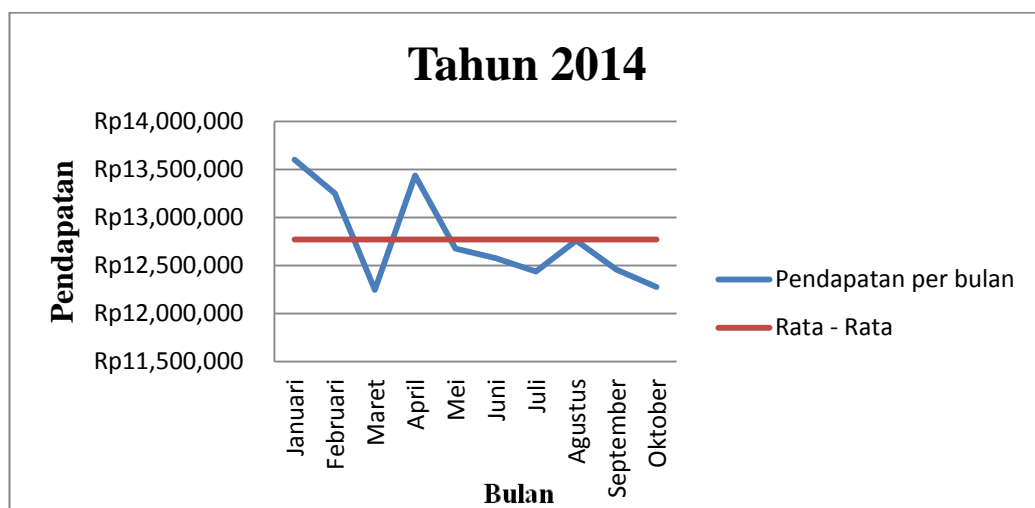
1.1 Latar Belakang Masalah

Daerah Jatinangor merupakan salah satu kawasan di Bandung yang menjadi lokasi berdirinya beberapa kampus besar. Situasi daerah kampus yang ramai oleh mahasiswa menjadi lokasi yang cocok untuk membuka bisnis, baik bisnis kos-kosan dan juga bisnis dalam bidang makanan seperti kafe. Para mahasiswa yang kuliah di kampus di daerah ini seringkali berkumpul untuk makan bersama-sama sambil mengerjakan tugas-tugas di kafe. Dengan *trend* tersebut banyak sekali tempat makan atau juga tempat *hangout* di Daerah Jatinangor menggunakan konsep kafe.

Kafe Lumiere adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa kafe di Daerah Jatinangor yang berlokasi tepat di Jalan Raya Jatinangor. Kafe Lumiere mulai beroperasi 17 Oktober 2012. Semenjak keberadaan dari Kafe Lumiere yang berdiri pada tahun 2012, Kafe Lumiere memiliki banyak pesaing yang juga menawarkan menu sejenis yang tentunya memiliki cita rasa berbeda. Masalah yang dihadapi oleh Kafe Lumiere terjadinya penurunan tingkat penjualan. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak pemilik, menyebutkan bahwa terjadi penurunan rata-rata penjualan pada tahun 2013 dan 2014, dimana pendapatan rata-rata pada tahun 2013 sebesar Rp. 15.585.900, sedangkan tahun 2014 sebesar Rp.12.771.500. Dari rata-rata penjualan tersebut terlihat penurunan sekitar 18% dari tahun 2013 ke tahun 2014. Pihak pemilik menginginkan adanya perbaikan agar pendapatan bisa mencapai seperti pendapatan rata-rata tahun 2013 atau bahkan lebih



Gambar 1.1
Pendapatan Tahun 2013



Gambar 1.2
Pendapatan Tahun 2014

Dari grafik diatas penulis mengambil data yang dimulai dari bulan januari karena pada bulan november dan desember penulis tidak jadikan acuan karena kafe dalam keadaan baru mulai beroperasi, pada tahun 2013 rata-rata pendapatan Kafe Lumiere sebesar Rp 15.585.900 sedangkan tahun 2014 mengalami penurunan yaitu Rp 12.771.500, besarnya penurunan Kafe Lumiere adalah sebagai berikut :

Perhitungan penurunan Kafe Lumiere

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Rata – rata pendapatan tahun 2013} - \text{rata – rata pendapatan tahun 2014} * 100\%}{\text{rata – rata pendapatan tahun 2013}} \\ &= \frac{\text{Rp 15.585.900} - \text{Rp 12.771.500} * 100\%}{\text{Rp 15.585.900}} \\ &= \frac{\text{Rp 281.440.000}}{\text{Rp 15.585.900}} = 18,05\% \end{aligned}$$

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas, dapat diketahui beberapa akar masalah dari gejala yang ada, hal ini mungkin dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Kafe Lumiere.
2. Faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih kafe belum di ketahui.
3. Bagaimana kepentingan dan performansi pada Kafe Lumiere menurut konsumen belum diketahui.
4. Terdapat banyak kafe yang bergerak di bidang yang sama, dan Kafe Lumiere tidak dapat menyaingi kafe yang sejenis, serta keunggulan dan kelemahan dari Kafe Lumiere dibandingkan dengan pesaing yang belum diketahui.
5. Segmentasi, targeting dan positioning Kafe Lumiere yang kurang tepat.
6. Tahap keputusan pembelian yang belum diketahui.
7. Daya beli konsumen terhadap Kafe Lumiere yang belum diketahui.
8. Belum memiliki strategi pemasaran yang tepat.

Oleh karena itu persaingan yang dihadapi Kafe Lumiere saat ini tidaklah mudah. Untuk dapat bertahan maka pihak *owner* perlu melakukan strategi-strategi pemasaran yang baik untuk menarik minat konsumen untuk mendatangi Kafe Lumiere.

1.3 Pembatasan Penelitian

Agar kesimpulan dan usulan yang didapat lebih jelas dan lebih mengarah pada permasalahan maka dilakukan batasan-batasan dalam proses penelitian agar ruang lingkup analisis tidak terlalu luas.

Batasan-batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian tidak membahas tahap- tahap proses keputusan pembelian.
2. Penelitian ini tidak memperhatikan daya beli konsumen pada Kafe Lumiere.

1.4 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang terjadi di Kafe Lumiere dapat merumuskan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih kafe?
2. Bagaimana kepentingan dan performansi pada Kafe Lumiere menurut konsumen?
3. Apa yang menjadi keunggulan maupun kelemahan Kafe Lumiere dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Kafe Lumiere?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* di Kafe Lumiere?
6. Strategi apa yang dapat diberikan kepada Kafe Lumiere untuk meningkatkan penjualan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang diangkat, penulis ingin mencapai tujuan - tujuan dari penelitian. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih kafe.
2. Mengetahui hasil kepentingan dan performansi dalam Kafe Lumiere menurut konsumen.
3. Mengetahui keunggulan maupun kelemahan Kafe Lumiere dibandingkan pesaingnya.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Kafe Lumiere.
5. Mengetahui hasil *segmentasi*, *Targetting* dan *Positioning* dari penelitian baru.
6. Memberikan usulan strategi perbaikan mengenai hal-hal apa saja yang meningkatkan penjualan di Kafe Lumiere.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab I ini berisikan uraian dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang dapat membantu dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir mengenai seluruh teori tentang strategi pemasaran.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi *flowchart* mengenai awal mulainya melakukan penelitian proses penelitian, pengolahan data sampai selesai beserta penjelasan-penjelasan untuk setiap langkah yang dilakukan.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam rangka untuk dilakukan pengolahan data baik berupa hasil wawancara maupun observasi.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi pengolahan data yang dilakukan serta dilakukan analisis dari setiap hasil yang didapatkan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari perumusan masalah yang ditanyakan serta memberikan saran untuk perusahaan.