

BAB 1 PENDAHULUAN

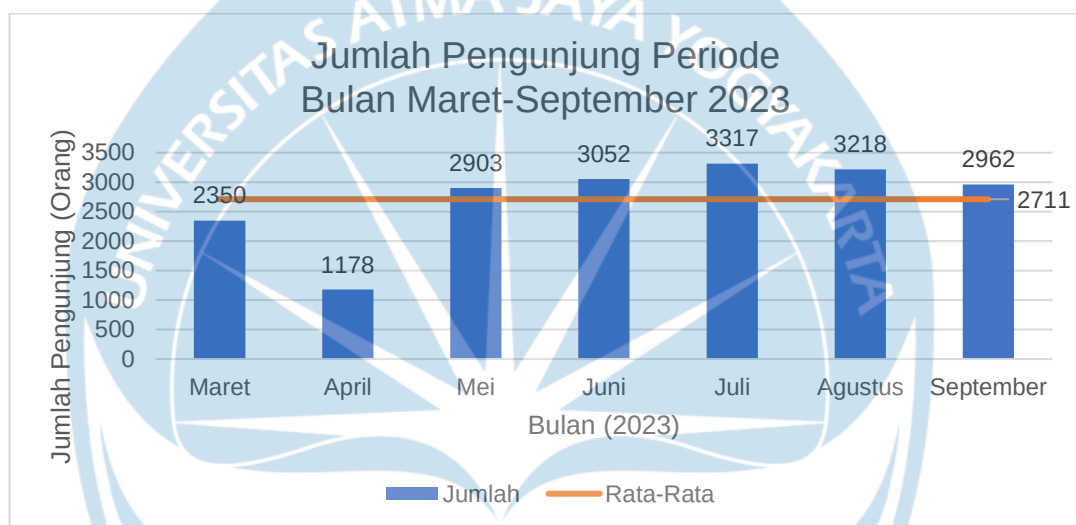
1.1. Latar Belakang

Pada generasi saat ini, jumlah populasi semakin meningkat. Tentunya juga banyak di kalangan masyarakat yang bekerja untuk memenuhi kehidupan sehari-hari dan keluarga. Namun dengan jadwal kerja yang padat dan memiliki waktu istirahat yang kurang, maka banyak masyarakat ingin praktis dan meningkatkan efisiensi waktu yang ada. Oleh karena itu, masyarakat ingin membeli sarapan pagi namun di daerah tersebut masih sedikit yang menjual sarapan pagi selain di pasar. Dengan jarak yang jauh antara kantor dengan pasar, terselenggarakannyalah sebuah warung kopi yang berada di kawasan lingkungan kerja. Tidak hanya dapat membeli sarapan pagi saja, masyarakat juga dapat membeli makan siang dan makan malam ketika sedang istirahat maupun setelah selesai bekerja. Selain dari menjual makanan saja, warung kopi ini memiliki ciri khas yang autentik yaitu warung kopi dengan kolaborasi budaya antara Chinese dan Minangkabau.

Warung kopi ini bernama Kedai Jalan Tengah yang berdiri pada 1 Maret 2023 silam. Lokasi warung kopi ini berada di Jl. Arif Rahman Hakim, Ranah Parak Rumbio, Padang Selatan, Sumatera Barat. Sebuah warung kopi yang sudah melayani sarapan pagi, tentunya beroperasi juga lebih dahulu daripada jam operasional biasanya. Jam operasional dari Kedai Jalan Tengah ini adalah 06.30 hingga 22.00 WIB dan beroperasi setiap hari. Kedai Jalan Tengah merupakan warung kopi pertama yang menerapkan konsep kolaborasi dua budaya. Oleh karena itu, makanan dan minuman yang dijual pastinya halal. Desain warung kopi yang kuno akan rumah lama ala Chinese menjadi daya tarik pengunjung dan menciptakan rasa nostalgia. Cita rasa makanan yang disajikan dicampur dengan selera khas warga Minangkabau namun tidak terlalu pedas seperti layaknya makanan asli khas Minangkabau untuk menyeimbangkan konsep makanan Chinese yang tidak pedas. Untuk daging yang digunakan dalam penyajian makanan adalah ayam dan sapi, sehingga terjamin 100% halal non babi. Namun untuk minuman yang disajikan benar-benar khas ala Chinese, salah satunya adalah kopi milo menjadi *trending* di Kota Padang yang diciptakan oleh "Om Ping". Warung kopi ini menjual berbagai macam makanan dan minuman, yang menjadi ciri khas dari tempat ini adalah mie ayam dan kopi. Peralatan makanan yang digunakan juga menggunakan peralatan makanan yang masih asli dari

peninggalan nenek moyang Chinese zaman dahulu, namun ada juga yang telah diduplikasi namun masih terlihat sangat mirip.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pemilik warung kopi adalah Shinta, mengatakan bahwa target jumlah pengunjung di warung kopi masih belum mencapai target yang telah ditentukan. Target jumlah pengunjung pada warung kopi per hari adalah sebanyak 100 pengunjung. Berikut merupakan data jumlah pengunjung setiap bulan dari periode Maret hingga September 2023 dengan rata-rata jumlah pengunjung warung kopi selama 7 bulan yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Grafik Rata-Rata Jumlah Pengunjung Warung Kopi

Kemudian menurut Yoga selaku general manager warung kopi mengatakan bahwa terdapat komentar negatif dari konsumen. Berikut merupakan rata-rata *rating* yang diberikan oleh konsumen saat ini yang dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2. Rating Google Review Kedai Jalan Tengah

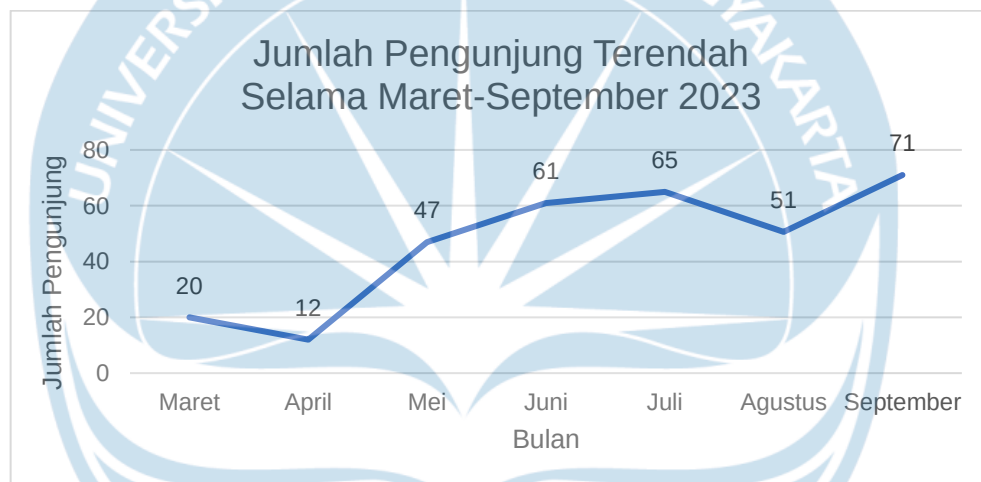
Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa *rating* dari warung kopi ini memperoleh *rating* sebesar 4 dengan jumlah 19 orang memberikan *rating* 1 hingga 3 dengan jumlah 3 orang tidak memberikan komentar dan 16 orang yang memberikan komentar. Dapat ditarik kesimpulan terhadap komentar ulasan tersebut disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan masih belum maksimal karena sifat karyawan yang masih cuek dan ketus sehingga masih belum merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam membangun sebuah warung kopi, tentunya pelayanan dalam penyajian makanan dan menyambut konsumen sangat perlu diperhatikan. Konsumen akan merasa puas jika warung kopi dapat memberikan *value* sehingga konsumen dapat datang kembali untuk makan di warung kopi tersebut dan ingin merekomendasikan ke kerabat agar ikut mencoba untuk mengunjungi warung kopi tersebut (Logiawan & Subagio, 2014). Kualitas disebut sebagai sebuah kondisi dinamis berkaitan terhadap produk, maupun jasa ataupun manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi hingga melebihi dari harapan. Kepuasan merupakan sebuah perasaan seseorang baik senang ataupun kecewa berdasarkan hasil dari perbandingan kesan dari hubungan atau hasil yang telah dirasakan dari suatu produk dan harapannya (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Doni selaku manager warung kopi menyebutkan bahwa teknik *marketing* pada warung kopi ini perlu adanya pembaharuan dalam merespon kebutuhan ataupun keinginan dari pelanggan berupa evolusi konsep pemasaran. Perlu adanya analisis yang dilakukan dimulai dari pasar, pesaing, maupun konsumen serta lingkungan yang mempengaruhi keputusan pemasaran sehingga dapat merancang strategi pemasaran yang baik dimulai dari distribusi, manajemen produk, promosi, hingga harga (Kotler dan Keller, 2015). Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa konsumen secara langsung menyebutkan bahwa penyajian makanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi karena tidak sesuai dengan hasil postingan yang tersebar pada media sosial. Konten yang disajikan perlu diperhatikan kembali sehingga dapat membangun hubungan antar warung kopi terhadap pelanggan dengan baik sehingga membuat pelanggan ingin mengunjungi warung kopi secara terus menerus. Teknik dari *inbound marketing* yaitu untuk menarik perhatian pelanggan, terdapat beberapa strategi yang dilakukan secara konsisten diantaranya yaitu pembuatan konten yang menarik

sesuai target pasar, penerapan SEO (*Search Engine Optimization*) dan pemanfaatan media sosial (Halligan dan Shah, 2014).

1.2. Penelusuran Masalah

Permasalahan yang terjadi pada warung kopi Kedai Jalan Tengah adalah jumlah pengunjung harian yang tidak mencapai target dengan minimal target jumlah pengunjung adalah 100 pengunjung per harinya. Namun dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung terendah setiap bulannya masih belum mencapai target dengan jumlah pengunjung terendah hanya mencapai maksimal 71 pengunjung. Oleh karena itu, warung kopi ini masih belum mencapai target pengunjung yang diinginkan. Berikut grafik jumlah pengunjung terendah setiap bulannya dapat dilihat dalam bentuk grafik pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3. Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Jalan Tengah Terendah

Selanjutnya dibandingkan jumlah pengunjung harian terbanyak setiap bulannya juga masih belum mencapai target dimana pada bulan April, jumlah pengunjung tertinggi hanya sebanyak 93 pengunjung. Oleh karena itu, target jumlah pengunjung warung kopi ini masih belum tercapai. Berikut merupakan grafik jumlah pengunjung tertinggi setiap bulannya dapat dilihat dalam bentuk grafik pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4. Grafik Jumlah Pengunjung Kedai Jalan Tengah Tertinggi

Berdasarkan data grafik jumlah pengunjung terendah dan tertinggi setiap bulannya dapat disebutkan bahwa persentase keberhasilan dalam mencapai target jumlah pengunjung harian masih belum terpenuhi di atas 50%. Tujuan adanya kedua grafik tersebut agar mengetahui terdapat jumlah pengunjung pada satu bulan yaitu April yang tidak mencapai 100 pengunjung per harinya, dimana jumlah pengunjung tertinggi pada bulan April hanya mencapai 93 pengunjung saja. Sebagai *owner*, tentunya ingin meningkatkan bagaimana cara untuk mencapai target yang telah ditentukan tersebut untuk memperoleh omset yang diharapkan. Berdasarkan hasil komentar yang terdapat pada *Google Review*, pihak general manager ingin melakukan perubahan sehingga komentar yang telah diposting tersebut menjadi berkurang dan memiliki harapan akan peningkatan komentar yang positif. Dari komentar tersebut dapat mempengaruhi calon pengunjung yang ingin mengunjungi warung kopi tersebut. Namun pada pihak manager tidak peduli akan *rating* yang tertera pada *Google Review* disebabkan karena manager telah merasa cukup akan rata-rata *rating* yang telah mencapai 4 dan tidak di bawah *rating* 4. Tidak hanya itu saja, menurut pendapat manager yang menuturkan bahwa tidak seluruh masyarakat membaca komentar dari *Google Review* sebagai opsi untuk berkunjung ke warung kopi, sehingga pihak manager ingin melakukan perubahan terhadap strategi *marketing* untuk menciptakan peningkatan promosi terhadap warung kopi. Tujuannya adalah agar warung kopi ini akan semakin dikenal oleh seluruh kalangan masyarakat yang ada di Padang hingga sekitarnya. Dengan promosi yang bagus dan tepat, tentunya akan menarik perhatian pengunjung untuk berkunjung dan mencoba makanan dan minuman yang ada di warung kopi

tersebut. Maka perlu adanya peningkatan dan pengembangan yang tentunya konsisten terhadap konsep promosi dan strategi *marketing* yang akan digunakan.

1.3. Rumusan Masalah

Setelah dilakukan observasi dan melakukan pengamatan permasalahan yang terjadi, maka dapat disimpulkan bahwa warung kopi Kedai Jalan Tengah tidak tercapainya target dari jumlah pengunjung harian sebanyak 100 pengunjung. Persentase rata-rata keberhasilan pencapaian target jumlah pengunjung minimal 100 pengunjung per hari selama 7 bulan di tahun 2023 mencapai 42,92%. Selain itu dapat dilihat dari indeks penilaian *rating* 1 hingga 3 adalah sebanyak 19 orang menjadi dampak penurunan jumlah pengunjung pada warung kopi. Terakhir adalah teknik *marketing* yang masih tidak konsisten dan perlu adanya perubahan serta pengembangan untuk menghindari terjadinya konflik dan memperluas target pasar.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil ringkasan permasalahan yang terjadi pada warung kopi Kedai Jalan Tengah, maka terdapat tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan persentase keberhasilan target rata-rata jumlah pengunjung di atas 50% dengan upaya mencapai minimal 100 pengunjung per hari.
- b. Meningkatkan jumlah pengunjung sebesar 10% terhadap rata-rata jumlah pengunjung dari periode bulan Maret hingga September 2023.
- c. Mengurangi indeks *rating* 1 hingga 3 pada *Google Review* dengan harapan dapat meningkatkan rata-rata *rating* di atas 4.

1.5. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa batasan masalah diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh adalah jumlah pengunjung warung kopi setiap hari dari bulan Maret hingga September 2023.
- b. Responden yang terlibat adalah pengunjung yang minimal satu kali berkunjung ke Warung Kopi Kedai Jalan Tengah.
- c. Implementasi yang dilaksanakan diukur selama dua bulan disebabkan karena terbatasnya waktu peneliti.