

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, dunia bisnis terus berkembang pesat seiring dengan kemajuan pada era globalisasi. Hal tersebut ditandai dengan tingginya tingkat persaingan dalam dunia bisnis baik dari sektor barang maupun jasa termasuk juga pada bisnis kuliner. Kebutuhan akan makan dan minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi. Peluang inilah yang dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk ikut terjun ke dalam bisnis kuliner dengan berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan produk yang ditawarkan sehingga persaingan di dunia bisnis kuliner menjadi semakin ketat.

Mengutip data dari BPS (2022:59) pada publikasinya yang berjudul Statistik Daerah Kota Pasuruan 2022 telah mencatat terdapat 70 Rumah Makan/Restoran pada rentang tahun 2018–2021. Cafe Jalan Tengah merupakan salah satu *coffee shop* yang menghadapi ketatnya persaingan bisnis cafe pada saat ini. Cafe Jalan Tengah didirikan pada tahun 2021 oleh Bapak Ahmad Firdaus selaku *owner*. Cafe ini berlokasi di Jl. Rajawali, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan –Jawa Timur 67115. Berdirinya Cafe Jalan Tengah dilatar belakangi oleh peluang yang ada, dimana rata-rata cafe yang berada di Kota Pasuruan hanya sekedar menyediakan tempat didalam ruangan (*indoor*) atau di luar ruangan (*outdoor*) saja (Firdausi, 2022:24). Sehingga dengan memanfaatkan peluang tersebut *owner* menetapkan strategi bersaingnya.

Strategi bersaing merupakan mengembangkan rencana mengenai bagaimana bisnis akan bersaing, beserta apa yang seharusnya menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut (Lantang et al., 2018:3100). Dalam definisi lain mengungkapkan bahwa *Competitive Marketing Strategy* atau strategi bersaing adalah suatu kombinasi antara akhir (tujuan) yang diperjuangkan perusahaan dengan alat (kebijaksanaan) dan perusahaan berusaha sampai pada tahap tersebut (Porter, 2014). Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi bersaing merupakan strategi yang dilakukan untuk mengembangkan perencanaan, implementasi serta evaluasi pada setiap kegiatan yang dilakukan agar tujuan akhir dari perusahaan dapat tercapai. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka dalam penyusunan strategi bersaing bagi Cafe Jalan Tengah variabel yang dapat digunakan ialah lokasi, fasilitas dan harga.

Lokasi merupakan tempat untuk perdagangan yang strategis dekat dengan jangkauan masyarakat dalam segi ekonomi untuk melakukan jual beli barang dan jasa (Atmanegara, 2019). Selain itu, lokasi merupakan tempat beroperasinya suatu bisnis dalam penjualan dan pembuatan produk maupun jasa untuk mendukung segi ekonomi (Hermanto, 2019). Secara geografis lokasi Cafe Jalan Tengah berada di pusat Kota Pasuruan, namun berada di lokasi yang diampit oleh wilayah perumahan sehingga tidak terlihat dari jalan raya dan lokasinya juga jauh dari suasana keramaian wilayah perkotaan disamping itu di sekitar lokasinya masih dalam wilayah pertanian yaitu adanya wilayah persawahan sebagai *background* utama Cafe Jalan Tengah dan adanya wilayah persawahan ini juga dapat dijadikan pemandangan bagi para pengunjung sehingga menambah daya tarik tersendiri

bagi Cafe Jalan Tengah, dengan demikian maka hal ini dapat menjadi keunikan tersendiri dengan tetap mengutamakan kenyamanan. Dari hasil penelitian Pasharibu (2021:133) menjelaskan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Fasilitas juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Prasetyo *et al.*, 2021). Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, *Desain* interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen secara langsung (Yesi Triyuliarlita Amelia & Koko Safitri, 2021:97). Fasilitas merupakan wujud nyata dalam bentuk barang maupun jasa sebagai acuan untuk memudahkan penjual dan pembeli dalam melakukan perdagangan seperti tersedianya peralatan dan perlengkapan yang digunakan (Annas *et al.*, 2019). Fasilitas digunakan guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam mendapatkan jasa.

Demi mendukung kenyamanan bagi para pelanggan, Cafe Jalan Tengah menyediakan fasilitas dengan desain interior yang *fotogenik* dengan konsep modern etnik dan *creative sign* baik untuk wilayah *indoor* maupun *outdoor*nya. Untuk kenyamanan pengunjung Cafe Jalan Tengah menyediakan banyak jumlah meja dan kursi untuk menikmati makanan atau minuman ditempat baik untuk wilayah *outdoor* maupun *indoornya*. Khusus untuk wilayah *outdoor* dilengkapi fasilitas atap yang terbuat dari jerami sehingga cukup untuk menghalau panas, AC (untuk wilayah *indoor*), wifi, toilet, musholla, dan spot-spot foto bagus seperti pada spot foto dengan *icon love*, ayunan, *hammoc*, *bean bag*, dan yang paling unik

adalah spot foto ditengah lahan persawahan. Serta semua fasilitas tersebut selalu terjaga kebersihannya. Hal tersebut menyebabkan Cafe Jalan Tengah mampu bertahan dari para pesaingnya hingga saat ini. Penelitian ini sejalan dengan Kusnadi *et al.*, dalam jurnal mahasiswa *entrepreneur* (2022:1025) mengungkapkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Variabel lain yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian ini ialah harga. Menurut Kotler dan Amstrong (2017) harga adalah sebuah nilai yang harus dibayar dan ditukar oleh pelanggan setelah menggunakan dan mendapatkan manfaat dari suatu produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pelanggan dan dapat membuat pelanggan menjadi puas sehingga loyal terhadap perusahaan (Cakici *et al.*, 2018). Terutama pada jenis usaha jasa. Cafe Jalan Tengah menetapkan harga yang bersaing tergantung dari jenis menu yang dipesan. Penetapan tersebut sesuai dengan pangsa pasar yang dituju dan disertai fasilitas yang didapatkan oleh pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan Burhanudin *et al.*, dalam Jurnal Among Makarti (2021:105) yang menjelaskan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Salah satu tujuan dari penetapan strategi bersaing bagi Cafe Jalan Tengah ialah menciptakan loyalitas pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal menjadi tantangan tersendiri khususnya bagi pihak *owner* maupun manager di Cafe Jalan Tengah karena pada dasarnya pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih makanan yang sesuai dengan selera. Ini bukan hal yang mudah, mengingat banyaknya perubahan yang dapat terjadi setiap saat pada diri

pelanggan sehingga dapat merubah selera mereka terhadap makanan atau minuman yang dikonsumsi. Maka dari itu, Cafe Jalan Tengah harus mampu melakukan inovasi dan strategi yang baik dalam membangun loyalitas pelanggannya karena loyalitas merupakan salah satu dari kunci keberhasilan dari sebuah bisnis.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138) Loyalitas merupakan suatu komitmen dari pelanggan untuk membeli/menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang walaupun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran untuk beralih, dibuktikan dengan perubahan perilaku konsumen untuk membeli kembali produk-produk perusahaan. Loyalitas pelanggan dibentuk dari beberapa faktor yaitu lokasi, fasilitas dan harga. Penelitian ini sejalan dengan yang telah dilakukan Muhtarom *et al.*, dalam jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis (2022:400-401) menyatakan bahwa persepsi harga, lokasi dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dimana setiap komponen tersebut memiliki pengaruh yang berbeda beda tergantung jenis analisis strategi bersaing yang digunakan.

Dalam menetapkan strategi bersaing untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cafe Jalan Tengah maka penggunaan metode analisis SWOT dapat digunakan. Menurut Ege dan Yasar (2017) analisis SWOT merupakan analisis yang digunakan untuk perencanaan strategis dan manajemen strategis didalam perusahaan. Sehingga dapat digunakan secara efektif untuk membangun strategi perusahaan dan strategi kompetitif. Menurut Rangkuti (2014) analisis SWOT merupakan salah satu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk

mengevaluasi adanya kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) didalam proyek atau spekulasi bisnis. Analisis ini berdasarkan logika sehingga dapat memaksimalkan peluang namun secara bersamaan juga dapat meminimalkan kekurangan dan ancaman. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal dan faktor internal perusahaan dalam memberikan informasi yang akan membantu perusahaan mencapai tujuannya serta memberikan indikasi bahwa adanya rintangan yang harus dihadapi oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat meminimalkan masalah yang akan terjadi dimasa depan. Analisis SWOT memiliki fungsi untuk mendapatkan informasi berdasarkan analisis situasi sehingga dapat memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) serta pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Manfaat dari analisis SWOT adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perusahaan dalam menganalisis komponen yang akan menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam perusahaan untuk mendapatkan strategi yang tepat dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada serta untuk mengatasi segala ancaman dengan mengurangi kelemahan yang ada sehingga perusahaan dapat bertahan atau bahkan mampu untuk terus berkembang.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan terhadap lokasi, sarana dan prasarana, serta harga pada Cafe Jalan Tengah merupakan sesuatu yang bisa dipakai untuk menetapkan strategi bersaing dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan demikian kondisi tersebut sangat menarik bagi penulis untuk melakukan analisis strategi bersaing dengan menggunakan metode analisis SWOT

guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk itu dan berdasarkan hasil observasi pendahuluan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Lokasi, Fasilitas, dan Harga Sebagai Strategi Bersaing dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan”

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah lokasi, fasilitas, dan harga melalui analisis SWOT dapat dijadikan sebagai dasar untuk merumuskan strategi bersaing dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat perumusan strategi bersaing bagi Cafe Jalan Tengah Kota Pasuruan berdasarkan lokasi, fasilitas dan harga dengan menggunakan metode analisis SWOT.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini maka peneliti dapat menerapkan keilmuan dari bangku kuliah sehingga memberikan pengalaman tersendiri dalam mengembangkan keilmuan dibidang bisnis yang lain.

2. Bagi Lembaga (tempat penelitian)

Dengan hasil penelitian ini, peneliti dapat memberikan alternative strategi bersaing bagi Cafe Jalan Tengah dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Fakultas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Pihak Lain

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak - pihak yang sedang menjalankan bisnis kuliner terutama pada jenis usaha kuliner yang memiliki pangsa pasar para remaja yang ingin mengetahui seberapa pentingnya lokasi, fasilitas, dan harga sebagai strategi bersaing dalam peningkatan loyalitas pelanggan.

