

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertanian merupakan sebuah sektor yang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Karena menjadi dasar penyedia pangan dalam menjalankan kehidupan. Sektor pertanian yang tumbuh dan menghasilkan surplus yang besar merupakan prasyarat untuk memulai proses transformasi ekonomi. Dalam sektor pertanian ini, peran inovasi pertanian sangat diperlukan untuk keberhasilan produktivitas usaha tani yang dihasilkan. Apalagi seiring bertambahnya jumlah penduduk, otomatis kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan akan semakin meningkat. Terlebih kebutuhan akan pangan. Sebab tanpa pangan, masyarakat tidak akan dapat hidup. Serta bagus tidaknya ketahanan pangan suatu negara itu dapat menjadi indikator keberhasilan suatu Negara. Hal ini membuat dunia pertanian harus bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan pangan dunia tersebut (Afriansyah., dkk. 2022).

Sistem dan usaha agribisnis adalah salah satu penunjang tombak kebangkitan perekonomian di Indonesia yang belum pulih dari krisis. Agribisnis akan menjadi tulang punggung pembangunan ekonomi nasional, agribisnis mampu mengakomodasikan tuntutan agar perekonomian nasional terus bertumbuh dan sekaligus memenuhi prinsip kerakyatan, keberlanjutan dan pemerataan baik individu maupun antar daerah (Saragih, 2003).

Pemerintah lebih memfokuskan pada subsektor perkebunan, karena mempunyai daya tarik yang tinggi untuk diekspor ke negeri maju. Komoditas yang tergolong komoditas subsektor perkebunan yakni kelapa sawit, kelapa, karet, kopi, dan teh. Salah satu yang menjadi komoditas utama dalam sektor perkebunan adalah kelapa dan produk olahannya (Saragih, 2003).

Buah kelapa merupakan bagian paling penting dari tanaman kelapa karena mempunyai nilai ekonomis dan gizi yang tinggi. Buah kelapa tua terdiri dari empat komponen utama, yaitu 35 persen sabut, 12 persen tempurung, 28 persen daging buah, dan 25 persen air kelapa. Daging buah kelapa selain nikmat disantap langsung (terutama kelapa muda), dapat diproses lebih lanjut. Hal ini dikarenakan pada umumnya produk pertanian memiliki sifat yang mudah rusak, maka produk

pertanian harus segera dipasarkan dalam bentuk segar atau dapat diolah menjadi bahan pangan yang tahan simpan (Shantybio, 2006).

Perkembangan usaha di Indonesia semakin hari semakin mengalami kemajuan yang lebih baik, itu disebabkan oleh perubahan pola pikir manusia yang dinamis serta perubahan teknologi yang semakin canggih. Persaingan yang semakin kompetitif, memicu para pelaku usaha berusaha untuk merebut posisi pangsa pasar melalui berbagai inovasi yang disajikan dalam bentuk produk maupun jasa yang ditawarkan. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk memiliki kesadaran terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen (Indriany, 2018).

Semakin menjamurnya usaha kuliner di seluruh kota di penjuru negeri yang mengalami perubahan yang berkesinambungan. Dimana salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam perubahan teknologi dan gaya hidup (*life style*). Hal ini dapat menyebabkan para pelaku usaha untuk berlomba membangun usaha tersebut. Kondisi tersebut ikut memicu tingkat persaingan disektor bisnis usaha makanan dan minuman, termasuk kafe. Usaha kafe menjadi semakin maju sebagaimana yang dapat dilihat dari semakin beragamnya jenis kafe yang ada di pasar.

Salah satu kunci keberhasilan usaha kafe adalah dengan timbulnya rasa puas, karena dengan memuaskan pelanggan usaha kafe akan mampu bersaing atau melampaui pesaingnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Konsumen adalah semua individu atau kelompok yang berusaha untuk memenuhi atau mendapatkan barang/jasa untuk kehidupan pribadi tau kelompoknya. Konsumen terbagi atas dua jenis yakni konsumen individu dan konsumen organisasi. Konsumen individu membeli barang atau jasa untuk keperluan sendiri, sedangkan konsumen organisasi membeli barang atau jasa untuk menjalankan seluruh kegiatan organisasinya (Sumarwan, 2011).

Menurut Kotler (2007), Kepuasan konsumen adalah sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan harapan pembeli. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen

dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi lain.

Berkembangnya industri makanan dan minuman di Kota Padang sejalan dengan meningkatnya persaingan yang mengakibatkan dibutuhkannya suatu keunikan dalam membedakan usaha satu dengan yang lainnya, sehingga dapat bertahan dalam persaingan. Pentingnya mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen menjadi keunggulan tersendiri bagi usaha (Indriany, 2018).

## **B. Rumusan Masalah**

Banyaknya industri makanan dan minuman di Kota Padang membuat tingkat persaingan yang terjadi semakin ketat. Setiap industri berpacu untuk mengatur strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat menarik perhatian konsumen dan mendapatkan pelanggan yang lebih banyak. Apabila suatu usaha telah berhasil mendapatkan konsumen, langkah selanjutnya adalah bagaimana agar konsumen tersebut bisa menjadi pelanggan tetapnya dan mempertahankan loyalitas konsumen untuk terus bisa berkunjung ke usaha tersebut.

Alooha Tropical adalah salah industri makanan dan minuman (*culinary*) yang berada pada fase mempertahankan konsumen. Alooha Tropical sudah berdiri sejak tahun 2015. Kafe ini berlokasi di Jalan Belanti Raya, Lolong Belanti, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang. Alooha Tropical memiliki tempat semi *indoor* dan *outdoor*, yang didukung dengan beragam menu dessert, makanan dan minuman. Menu utama pada kafe ini yaitu kelapa muda dan nanas yang dikombinasikan *ice cream*. Pemilik usaha memberikan konsep baru yaitu konsep kenyamanan dan ketenangan bagi konsumen. Hal ini didukung dengan adanya wifi, tempat duduk *indoor* dan *outdoor*, serta ketenangan tanpa adanya *live music*. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan konsumen dapat menikmati hidangan dan mendapatkan kenyamanan untuk melaksanakan kegiatan. Namun lokasi kafe yang tidak dekat dengan akses transportasi, posisi jalan ke kafe yang tidak luas dan tidak memiliki petunjuk arah, menjadikan kafe ini berada pada posisi yang tidak strategis. Pemilihan letak usaha yang tepat akan menentukan keberhasilan usaha itu pada waktu mendatang. Menurut Kotler dan Armstrong (2014) lokasi adalah segala sesuatu yang menampilkan berbagai aktivitas bisnis agar membuat produk

gampang diperoleh oleh konsumen. Semakin mudah konsumen memperoleh dan menemukan suatu produk maka akan strategis letak usaha tersebut. Lokasi sangat berpengaruh besar bagi suatu usaha untuk memperoleh konsumen untuk datang dan berbelanja, jika semakin strategis suatu posisi usaha maka akan semakin diminati oleh calon pembeli usaha tersebut.

Saat ini Alooha Tropical memiliki beberapa permasalahan. pertama keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini menjadikan aktivitas pelayanan kurang maksimal dan terjadinya over job pada karyawan kafe. kedua terjadinya keterbatasan bahan baku menu utama kafe yaitu kelapa dan nanas, ketiga, berkurangnya jumlah konsumen dua bulan terakhir.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kafe Alooha Tropical mengalami penurunan jumlah konsumen, disebabkan oleh adanya persaingan antar penjual yang menjadikan Alooha Tropical sebagai kompetitornya, seperti Loca Kafe, LL Kafe, Ithello Kafe, D'zaza Kafe dan Bet Kafe Lolong, yang memiliki lokasi yang tidak jauh dari Alooha Tropical, menimbulkan sebuah persaingan yang kompetitif pada strategi yang tepat untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualan serta pangsa pasar yang ada, pihak kafe perlu memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen dengan cara membuat sesuatu yang berbeda. Hal ini patut diperhatikan karena saat ini konsumen tidak hanya berpedoman kepada harga yang murah, namun juga memperhatikan aspek kualitas produk, pelayanan, tempat dan fasilitas yang ditawarkan oleh kafe.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka dapat dijelaskan bahwa Alooha Tropical merupakan sebuah bisnis yang memerlukan strategi untuk mempertahankan perusahaan dan menarik perhatian konsumen, sehingga memiliki pangsa pasar yang luas. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen yang akan sangat membantu Kafe Alooha Tropical dalam mengevaluasi posisi perusahaan dan menetapkan strategi yang tepat. Dengan memahami kepuasan konsumen akan memudahkan Kafe Alooha Tropical untuk memenuhi keinginan konsumen, yang secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, judul penelitian yang tepat yaitu **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kafe Alooha Tropical di Kota Padang**, dengan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada usaha Kafe Alooha Tropical di Kota Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada usaha Kafe Alooha Tropical di Kota Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan :

1. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang perilaku konsumen.
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam berproduksi sesuai kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempengaruhi pertumbuhan penjualan.
3. Bagi akademisi, sebagai sumber informasi yang dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

