

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ini, permintaan minuman kopi menjadi gaya hidup yang diiringi dengan aktivitas sehari-hari masyarakat modern dalam waktu yang sangat cepat. Produksi kopi Indonesia menempati urutan keempat di dunia. Kopi Indonesia mempunyai sejarah dan peran tersendiri yang sangat penting didalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Indonesia memiliki letak geografis yang menguntungkan dan sangat cocok untuk penanaman kopi. Berdasarkan hal tersebut, konsumsi kopi rumahan memberikan pangsa pasar yang menarik bagi para pengusaha karena memberikan peluang dan prospek usaha yang sangat baik.

Bekasi adalah sebuah kota di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Bekasi mempunyai luas wilayah sekitar 210,49 km² pada tahun 2020 Kota Bekasi memiliki jumlah populasi masyarakat sebanyak 2.464.719 jiwa (Sumber Wikipedia). Yang artinya bahwa Kota Bekasi merupakan kota yang sangat berkembang pesat pertumbuhan masyarakatnya baik itu urban ataupun penduduk aslinya, tidak hanya itu Kota Bekasi menjadi kota satelit dan merupakan suatu bagian kota metropolitan yang berada di Jabodetabek.

Kopi yang pada mulanya hanya dikenal sebagai minuman orang tua yang kemudian dirubah oleh kalangan anak muda milenial dengan menambahkan topping-toping dan rasa baru pada kopi agar lebih menarik para konsumen untuk terhindar dari kebosanan pada rasa satu kopi saja, hal ini didorong dengan menggunakan metode interaksi di internet sebagai pengguna media sosial dan tampilnya banyak kopi kekinian yang menawarkan berbagai macam kopi, sehingga banyak merubah cara pandang masyarakat yang ada di kota Bekasi dalam menikmati kopi.

Beberapa kedai Coffee Shop yang cukup ternama yang berada di Kota Bekasi yang merupakan pesaing dari Coffee Cofitoj di daerah Kalimalang sudah sangat menjamur bahkan tiap tahunnya Coffee Shop mengalami perkembangan yang sangat pesat yang bisa mendorong Coffee Cofitoj harus mampu berinovasi dari kualitas produk serta kualitas layanan, berikut Coffee Shop yang berada di Kalimalang Bekasi :

Tabel 1.1 Tabel Pesaing Coffe Cofitoj

No.	Nama Coffe Shop	Alamat
1.	Bangi Kopi Kalimalang	Kayuringin Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17144
2.	Kopi Reman Kalimalang	Jl. Cemara Raya Jl. Raya Kalimalang
3.	Kopi Janji Jiwa Kalimalang	Jl. KH. Noer Ali No.5a, RT.002/RW.003, Jakasampurna
4.	Jekopi Kalimalang	Jl. Lele 11 No.185, RT.008/RW.005, Kayuringin Jaya

Sumber (*Google Maps* 2021)

Dari keempat Coffee Shop diatas bahwa persaingan penjualan kopi sangatlah ketat dimana masing-masing kedai memiliki kelebihan serta kekurang dalam menjalankan bisnis kedai kopi tersebut, hal ini juga Coffee Cofitoj memiliki peran penting untuk menciptakan produk minuman kopi yang berkualitas tinggi, karena sebagian besar wisatawan lebih cenderung memesan minuman kopi, sehingga barista harus dilatih dengan baik untuk menyiapkan kopi. Untuk minuman kopi, takaran bahan baku utama (biji kopi) dan bahan-bahan lain yang harus ditempatkan dengan benar agar dapat dihasilkan kopi berkualitas tinggi.

Penikmat kopi juga terus melonjak di kota Bekasi dalam sumber AyoBekasi.Net terlihat bahwa kaum pria lebih dominan mengonsumsi kopi daripada kaum wanita. Pada umumnya kaum wanita Indonesia hanya mengonsumsi satu gelas kopi per hari sebesar (64,4%), disisi lain, laki-laki merupakan bagian terbanyak dari responden yang dapat menghabiskan 2 sampai 3 gelas/hari (21%). Sebesar 4,5% responden pria mengatakan bahwa mereka mengonsumsi 4 sampai 5 gelas/hari, dan bahkan 3% lainnya mengatakan dapat mengonsumsi lebih dari 11 gelas kopi per harinya, serta sebanyak 8,1% kaum pria tidak menyukai konsumsi kopi dari jumlah 2% populasi masyarakat di kota bekasi (49,294 orang) dengan dominasi usia antara 18-34 tahun.

Manajamen Coffee Cofitoj perlu mempertahankan cita rasa kopi Arabica yang diproduksinya, pemilihan kopi Arabica dikarenakan cita rasa dan aroma yang dikeluarkan kopi ini sangatlah wangi sehingga cocok dengan lidah dari masyarakat Kota Bekasi. Kopi Arabica juga memiliki kandungan kafein yang lebih sedikit jika dibandingkan oleh kopi Robusta sehingga menghasilkan sebuah kopi yang lembut

dan nyaman bagi lambung di penikmatnya. Coffee Cofitoj sangat menjaga kualitas dari minuman kopi tersebut dikarenakan terdapat beberapa faktor yang dapat menurunkan kualitas produk salah satunya apabila takaran tidak sesuai dengan standar yang ada. Jika produk menurun, akan mempengaruhi jumlah pengunjung karena mereka akan mengeluh karena minuman mereka tidak sesuai dengan harapan mereka. Dan manajemen Coffee Cofitoj pun akan mengalami kerugian. Masalah yang terjadi pada tahun 2014 dimana terjadi penurunan pengunjung Coffee Cofitoj disebabkan karena terdapat beberapa konsumen yang tidak puas dengan produk kopi yang di sajikan dan barista yang dipekerjakan tidak memenuhi standar yang menyebabkan kualitas penyajian minuman kopi menurun.

Coffee Shop digambarkan sebagai tempat ketiga *third places* bagi kehidupan penduduk perkotaan setelah melakukan pekerjaannya, Coffee Shop juga menyediakan tempat untuk pertemuan dengan orang-orang, relaksasi dan membangun komunitas yang terhubung. Coffee Shop sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat dinikmati oleh masyarakat modern saat ini.

Dalam beberapa tahun terakhir ini, kita tidak dapat menyangkal bahwa Coffee Shop menjadi bisnis yang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat di Indonesia terutama Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya, dan kota-kota besar lainnya adalah contohnya. Ada pangsa pasar yang besar pada sektor ini dikarenakan meminum kopi bukan lagi merupakan sebuah kebutuhan melainkan sebagai gaya hidup. Kopi tidak hanya menghabiskan banyak waktu saja tetapi itu penting bagi banyak orang dan mereka juga ingin memiliki kualitas yang terbaik. Perubahan permasalahan tentang *killing time* atau waktu santai seperti mengobrol dengan beberapa orang memberikan perubahan gaya hidup seseorang. Meminum kopi sekarang lebih menjadi konsep dari sekedar minuman itu sendiri. Orang-orang datang ke Coffee Shop untuk membeli sebuah layanan yang terintegrasi seperti tempat yang nyaman dan bagus untuk pertemuan, berbincang-bincang, menghabiskan waktu, membeli makanan yang enak, atau beberapa kasus pergi ke Coffee Shop dikarenakan sudah menjadi sebuah gaya hidup.

Temuan penelitian ini digunakan sebagai bahan sumber dalam membuka kembalinya Coffee Cofitoj di daerah Ruko Sentra Niaga Kalimalang Bekasi. Dengan melihat kondisi permasalahan yang pernah terjadi, berdasarkan pernyataan-

pernyataan tersebut peneliti tertarik dengan judul penelitian; *“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif Dalam Pengembangan Start Up Coffee Shop”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Dapat ditarik kesimpulan dari latar belakang diatas fenomena yang terjadi terkait judul yang diteliti, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahannya yaitu :

1. Kualitas produk yang ditawarkan oleh Coffee Cofitoj masih kalah bersaing pada Coffee Shop lainnya yang sejenis dan berada di wilayah yang sama yakni di Kota Bekasi.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bekerja di Coffee Cofitoj sangatlah rendah dan masih belum maksimal dalam melakukan perlakuan terhadap para konsumen Coffee Cofitoj.
3. Perkembangan Start Up Coffee Cofitoj sangat lamban yang mengakibatkan daya pendapatannya semakin berkurang.
4. Kurangnya unggul secara kompetitif pada Coffee Shop yang berada di wilayah Kalimalang Bekasi.

1.3 Rumusan Masalah

Peneliti akan memeriksa isu-isu berikut dalam terang konteks di atas:

1. Apakah Kepuasan Pelanggan di Start-Up Coffee Cofitoj Tergantung pada Kualitas Produk.?
2. Apakah Kepuasan Pelanggan di Start-Up Coffee Cofitoj Tergantung pada Kualitas Layanan.?
3. Apakah Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.?
4. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.?
5. Apakah Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.?

6. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.?
7. Apakah Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Keunggulan Kompetitif.?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Start Up Coffee Cofitoj.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Start Up Coffee Cofitoj.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Start Up Coffee Cofitoj.
7. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Keunggulan Kompetitif di Start Up Coffee Cofitoj.

1.5 Manfaat Penelitian

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan bukti empiris tentang strategi pengembangan start up Coffee Cofitoj dalam melakukan peningkatan kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap keunggulan kompetitif, serta memberikan acuan bagi pengembangan pengetahuan strategi manajemen.

2. Bagi Pembaca

Penelitian yang peneliti lakukan diharapkan dapat memberi ilmu

pengetahuan tambahan bagi para pembacanya serta sebagai acuan apabila melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini, diberikan batasan dimana penulis akan melakukan penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang telah ditentukan di Coffee Cofitoj.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan permasalahan, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan mengenai literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada khususnya yang didalamnya memuat landasan teori dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Berisikan penjelasan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisa data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisikan penjelasan mengenai profil organisasi, hasil analisis data, serta pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan serta saran.