

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini berkembang sangat pesat, yang menciptakan persaingan yang semakin ketat. Hal ini yang menuntut para pelaku bisnis untuk lebih peka, kritis dan kreatif terhadap perubahan yang ada. Syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan atau bisnis agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan itu sendiri tidaklah mudah, oleh sebab itu perusahaan harus memberikan pelayanan (*service*) yang baik agar dapat mempertahankan pelanggan dan mampu bersaing dengan perusahaan atau pebisnis dengan bidang usaha yang sama yaitu cafe.

Namun disisi lain, hal tersebut menimbulkan persaingan antar pebisnis yang semakin kompetitif. Dalam kondisi demikian, para berbisnis perlu membenahi kembali strategi bersaingnya agar posisinya didalam persaingan tetap kuat dan mampu bertahan. Para pelaku usaha cafe dapat menerapkan kombinasi beberapa strategi bersaing untuk mempertahankan kemampuan laba jangka panjang. Namun pada dasarnya, tujuan akhir dari setiap penerapan strategi tersebut adalah untuk meraih keunggulan bersaing.

Keunggulan bersaing merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenangkan persaingan dalam industri dengan para perusahaan sejenis. Setiawan (2012) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing (*competitive advantage*) adalah jantung kinerja pemasaran untuk menghadapi

persaingan. Meraih keunggulan bersaing bukanlah suatu hal yang mudah termasuk bagi pelaku bisnis café. Hal tersebut dikarenakan, banyaknya pesaing yang menjalankan usaha yang sama dengan pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda. Agar tidak kalah dengan pesaing lainnya maka café hendaknya memberikan sesuatu yang berbeda namun tetap bernilai bagi pelanggan.

Bisnis atau usaha café pada saat ini bukanlah usaha atau bisnis yang baru kita dengar. Saat ini usaha café sudah semakin banyak dan merupakan salah satu usaha yang paling diminati untuk digeluti bagi pelaku bisnis baru yang ingin memulai atau terjun ke dunia usaha bagi pelaku bisnis baru khususnya di kota Medan.

Di Kota Medan bisnis ini merupakan bisnis yang memiliki daya tarik yang besar khususnya bagi kaum anak-anak muda yang ingin memulai bisnis. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pendataan yang dilakukan Badan Pusat Statistik Sumatera Utara pada tahun 2019 di mana terlihat usaha akomodasi dan penyediaan makanan dan minuman sebesar 7,92% dari total usaha. Dari kategori usaha perdagangan, industri pengolahan, penyediaan akomodasi, serta makanan dan minuman, menjadi tempat mata pencaharian dua pertiga total tenaga kerja di Sumatera Utara sebesar 2,1 juta orang. Saat ini juga Pemerintah Daerah sangat peduli dengan pengembangan bisnis café. Mulai dari perbaikan dan penambahan fasilitas dan layanan di Cafe yang sudah ada, sampai kerjasama dengan pengusaha pengembang bisnis cafe untuk menambah pengunjung baru di Kota Medan. Didukung dengan daerah dan lokasi yang strategis karena berada di tengah kota dikelilingi oleh bangunan tinggi dan masyarakatnya ramai menjadi daya tarik lebih bagi masyarakat untuk berkunjung ke kota Medan.

Persaingan dalam bisnis cafe dan selera konsumen yang berbeda-beda merupakan faktor yang mempengaruhi pengambilan kebijaksanaan dalam pengembangan usaha bisnis cafe pada umumnya. Maka kemampuan dan kejelian pelaku usaha bisnis cafe sangat penting dalam mempelajari situasi pasar persaingan dan peluang-peluang usaha bisnis café yang dipasarkan menentukan kualitas dari kebijaksanaan yang diambil dan sekaligus kemampuan untuk menghadapi pasar.

Untuk memenangkan persaingan tersebut, maka para pelaku bisnis café harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda dari pebisnis lainnya yaitu dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan yang datang benar-benar merasa nyaman dari sisi pelayanan yang diberikan oleh café tersebut. Ini juga merupakan keunggulan bersaing yang ditawarkan kepada pasar yang dapat diwujudkan jika perusahaan dapat menciptakan pelayanan berkualitas baik yang dibutuhkan pelanggan sehingga pelanggan tetap loyal dan tidak beralih pada pesaing lainnya.

Keunggulan bersaing adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama. Meraih keunggulan bersaing bukanlah suatu hal yang mudah termasuk bagi usaha akomodasi dan penyediaan makanan dan minuman. Hal tersebut dikarenakan, banyaknya banyak pebisnis yang sama pada saat ini yang menawarkan produk dan jasa yang relatif sama. Karena menawarkan jasa yang relatif sama, maka cafe hendaknya memberikan sesuatu yang berbeda namun tetap bernilai bagi konsumen.

Salah satu aktifitas yang seringkali dilakukan dalam operasional kerja cafe adalah memberikan pelayanan bagi konsumen. Penciptaan nilai dalam layanan yang prima bagi pelanggan dapat menjadi faktor pembeda antar perusahaan jasa yang satu dengan perusahaan jasa lainnya. Keunggulan bersaing yang dapat kita kembangkan dari pelayanan yaitu memberikan pertunjukan musik kepada pelanggan agar pelanggan merasa santai, menyediakan susasana café yang menarik dan bagus sehingga pelanggan merasa nyaman, memberikan tanggapan sepenuhnya terhadap keluhan pelanggan, dan menyediakan makanan dan minuman yang enak dan bersih/higenis. Memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga bersaing berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Kondisi persaingan usaha café di Kota Medan saat ini memang sudah sangat meningkat. Hal ini dilihat dari banyaknya bisnis-bisnis café yang ada pada saat sekarang. Dimana hal ini juga yang menuntun para pebisnis café untuk lebih meningkatkan daya saingnya, guna untuk mempertahankan bisnisnya dan memperhankan konsumen. Tindakan yang diupayakan para pebisnis cafe di Kota Medan yaitu membuat nama café yang unik, memperbaiki kualitas pelayanan, memperhatikan kebersihan café dan makanannya, memberikan promosi dan lain-lain. Hal ini juga dilakukan oleh Champion Café Medan.

Champion Cafe, berada di Jalan Dr.Mansyur Medan ini merupakan cafe bernuansa retro dengan interior modern dikemas sajian kuliner kelas bintang 5 dengan harga terjangkau. Café ini juga merupakan surganya para pecinta bola.

Selain menyajikan kuliner kelas atas, Champion Cafe juga menyuguhkan sajian musik genre anak muda yang sangat menghibur. Lantai 1 dan 2 dengan desain interior berbeda menjadi tempat asyik untuk menikmati musik dan makanan yang pastinya membuat nyaman pengunjungnya.

Permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi pada Champion Café Medan yaitu terkait hal interior atau suasana yang cenderung hanya bernuansa bola saja. Dimana pelanggan lain merasa bosan karena tidak adanya interior café yang bisa dijadikan sebagai objek berfoto. Hal ini saya simpulkan setelah melakukan survey terhadap 10 orang pelanggan café ini.

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Champion Café Medan

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Interior Champion Café Medan sangat menarik	3	7	10
2	Fasilitas yang disediakan Champion Café Medan sudah memadai	5	5	10
3	Makanan dan minuman yang disediakan café bersih dan enak	8	2	10
4	Karyawan Champion Café Medan sangat ramah dalam melayani konsumen	9	1	10
5	Champion Café Medan memiliki ruangan yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik.	8	2	10
6	Karyawan mampu menciptakan rasa aman dalam berinteraksi dengan konsumen.	9	1	10
7	Saya merasa puas atas penanganan konsumen terhadap keluhan konsumen	9	1	10

Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bila konsumen Champion Café Medan masih kurang puas atas fasilitas yang disediakan, khususnya untuk interior café. Dimana pelanggan merasa bosan dan kurang tertarik dengan suasana café yang hanya bernuansa bola. Ada baiknya pemilik atau pihak manajemen café ini lebih memperhatikan keinginan daripada konsumen dan berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya yang kurang, baik dari segi dekorasi atau interior café yang mesti diperbaiki atau ditambahkan interior lain yang dapat dijadikan oleh konsumen untuk objek mengambil video ataupun foto.

Selain itu, penambahan fasilitas café juga turut harus diperhatikan juga. Dimana apabila ditarik kesimpulan dari hasil survey diatas, bahwa ada 5 dari 10 orang membuat pernyataan bahwa fasilitasnya masih kurang lengkap. Dari hasil kesimpulan kedua permasalahan diatas ini merupakan bagian dari indikator mengenai bukti fisik (*tangible*).

Berdasarkan permasalahan diatas bahwa para pebisnis café perlu membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat sekitar guna untuk meningkatkan keunggulan bersaingnya. Oleh sebab itu, maka peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin membahas beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?

2. Apakah ada pengaruh *emphaty* (empati) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
3. Apakah ada pengaruh *realibility* (keandalan) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
4. Apakah ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
5. Apakah ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sesuai dengan fokus permasalahan diatas antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *emphaty* (empati) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *realibility* (keandalan) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi dilapangan, mengenai masalah-maslaah yang ada dalam pemasaran terkait tentang kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai alat dalam keunggulan bersaing bisnis.

1.4.2 Bagi Akademik

Penelitian ini sebagai implementasi dari fungsi Universitas, dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan bahan bacaan yang dapat menambah wawasan pengetahuan bagi dunia keilmuan yang ada di bidang bisnis waralaba khususnya pada Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Sari Mutiara Indonesia.

1.4.3 Bagi Champion Café Medan

Setelah dilakukannya penelitian ini sebagai data masukkan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menyempurnakan pelayanan yang di berikan pelanggan, baik dalam memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang ada maupun mempertahankan atau meningkatkan pelayanan café.