

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

Menurut Badan Pusat Statistik kota Bandung, setidaknya saat ini terdapat kurang lebih 396 Restaurant dan 14 Café di Bandung. Mengingat Bandung memiliki potensi yang besar pada subsektor kuliner, hal tersebut membuat Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) kembali mengadakan *Food Startup Indonesia* (FSI) di Bandung. *Food Startup Indonesia* adalah salah satu upaya Bekraf untuk menemukan industri kreatif terbaik dalam bidang kuliner kemudian membantu mencari investor untuk turut mendanai sektor bisnis di bidang kuliner. (www.bekraf.go.id diakses 7 April 2019)

Tabel 1. 1 Jumlah restoran/rumah makan di Kota Bandung 2016

Katagori	Jumlah
Restourant	396
Rumah Makan	372
Cafe	14
Bar	13

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
(www.bandungkota.bps.go.id diakses 7 April 2019).

Dengan banyaknya Café dan Restoran dengan konsep yang unik, dan berfasilitas lengkap di daerah Bandung ini memunculkan fenomena tersendiri membuat penulis tertantang untuk meneliti fenomena ini sebagai objek penelitian untuk mencari tahu elemen-elemen apa saja yang diinginkan dari sudut pandang pelanggan serta elemen fasilitas apa saja yang ingin dipenuhi dari sudut pandang owner café tersebut.

Saat ini Café dan Restoran memiliki fungsi tambahan dalam kehidupan generasi modern seperti halnya banyak pelanggan yang mendatangi Café atau Restoran hanya untuk menikmati beberapa sajian dan bersantai menghabiskan waktu, ada pula pelanggan yang datang untuk berkumpul dengan teman-temannya. Sejatinya, makan dan minum adalah kebutuhan wajib bagi manusia yang harus di penuhi untuk bertahan hidup. Namun setelah *basic needs* terpenuhi maka akan munculah *social needs* yang mana bersosial sudah menjadi kebutuhan (Kotler, 2009). Dalam hal ini Café dan Restoran menjadi titik kumpul atau sarana bersantai dengan teman-teman, kemudian beberapa Café dan Restoran pun dapat di pakai atau di sewa sebagai sarana berkumpul dengan kapasitas yang lebih besar seperti halnya untuk reuni, family gathering maupun acara kantor bahkan saat ini ada beberapa Café dan Restoran yang memiliki tempat lebih luas yang dapat digunakan atau di sewa untuk pesta pernikahan, pesta ulang tahun atau pesta lainnya dengan mengandalkan suasana dan desain unik dari Café dan Restoran tersebut. Kemudian ada pula pelanggan yang datang untuk memanfaatkan fasilitas seperti “Free Wifi” untuk mengerjakan tugas atau untuk keperluan lainnya. Café dan Restoran saat ini memiliki fasilitas yang mumpuni dan desain-desain unik yang “instagramable” seperti perpaduan warna cat yang unik, desain interior maupun eksterior serta ornamen pelengkap yang dapat menambah nilai estetika terhadap suatu cafe. Objek penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu café yang berada di Kota Bandung yaitu Kalpa Tree.



Gambar 1. 1 Logo Kalpa Tree

Kalpa Tree Dine and Chill adalah sebuah café yang berada di Kota Bandung yang mengadopsi beberapa konsep seperti, untuk orang yang ingin memiliki kenikmatan dan ingin memiliki waktu yang berkualitas pada tempat yang sama. Kalpa Tree dibuka untuk umum pada 15 Agustus 2017, tidak hanya menjual berbagai makanan dan minuman saja tetapi juga menyediakan kopi untuk para pecinta kopi. Kemudian, Kalpa Tree juga memiliki *Coffee Bar*, *Restaurant* dan *Lounge*.

Pada bagian *Coffee Bar*, Kalpa Tree menyediakan berbagai pilihan kopi dan minuman lain seperti jus hingga mojito dan tersedia *Smoking Area* dan *Non Smoking Area*. Kemudian pada bagian Restoran, Kalpa Tree menyediakan berbagai macam menu makanan dari mulai *Beverages* (minuman), *Appetizer* (hidangan pembuka), *Main Course* (hidangan utama), dan *Dessert* (hidangan penutup) dengan cita rasa lokal hingga cita rasa internasional dengan sentuhan moderen.

Untuk bagian Restoran terbagi menjadi:

1. VIP area 1st Floor
2. VIP Pool Area
3. Meeting Room
4. Seating Capacity (230 seats)

Kalpa Tree *Lounge*, adalah tempat dimana para pelanggan dapat menikmati suasana dan bersantai dengan menyediakan *International Cocktails*, *Cold Beer* dan *Wine*. Sehingga Kalpa Tree menjadi salah satu café yang memiliki fasilitas-fasilitas yang mumpuni.

Alamat : Jalan Kiputih Nomor 37 Ciumbuleuit Jawa Barat Kode Pos 40142

No. Telepon : (022) 64402875

Hari : Senin - Minggu

Jam : 7 am - 10 pm.



Gambar 1. 2 Spot indah di cafe Kalpa Tree

Sumber : Dunia Kuliner Bandung

Terlihat pada gambar diatas adalah salah satu spot indah yang terdapat pada café Kalpa Tree. Hal ini dapat membangun identitas Café atau Restoran tersebut, dengan adanya fasilitas yang unik seperti di atas membuat *Atmosphere* Café tersebut menjadi di ingat oleh pelanggan yang datang, tidak sedikit café atau Restoran yang berinovasi dari sisi *Exterior*, *Interior*, variasi menu, maupun cara penyajiannya yang cukup unik, bahkan semakin unik kelebihan yang di tonjolkan, semakin menimbulkan rasa keingin tahanan pelanggan yang tinggi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Provinsi Jawa Barat khususnya Kota Bandung mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup pesat dari tahun ke tahun dilihat dari tabel laju pertumbuhan penduduk (Badan Pusat Statistik Bandung, 2018). Juga diikuti dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan terjadinya Globalisasi. Globalisasi adalah suatu fenomena dimana peradaban manusia terus bergerak maju mengikuti budaya global. Globalisasi membawa pengaruh yang besar bagi masyarakat salah satunya adalah “westernisasi”, yaitu perubahan gaya hidup mengikuti budaya *western* atau budaya barat karena pada dasarnya,

Globalisasi dipicu oleh masuknya budaya dan adat Barat yang di impor dan diadopsi oleh sebagian besar masyarakat di Indonesia hal ini dikarenakan lebih menonjolnya budaya dari negara-negara maju yang menjadikan salah satu sebab terjadinya perubahan gaya hidup (*lifestyle*). Gaya hidup adalah pola tingkah laku sehari-hari segolongan manusia dalam masyarakat menurut (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016)

Tabel 1. 2 Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kota Bandung

Tahun	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun
Year	Population	Annual Population Growth Rate (%)
-1	-2	-5
2011	2 429 176	0,71
2012	2 444 617	0,64
2013	2 458 503	0,57
2014	2 470 802	0,50
2015	2 481 469	0,43
2016	2 490 622	0,37

Sumber: (Badan Pusat Statistik Bandung, 2018)

Globalisasi terjadi hampir di setiap aspek kehidupan manusia, seperti pada aspek *Social Life*, politik, ekonomi, ideologi dan budaya, masyarakat mau tidak mau ikut terkena dampaknya. Globalisasi dapat mengancam tergesernya nilai-nilai budaya lokal di Indonesia yang dapat mengakibatkan terjadinya perubahan sosial atau status sosial seseorang, saat ini tidak sedikit masyarakat yang mengedepankan *Prestige* semata-mata untuk menaikkan tingkat status sosial di dalam lingkungannya dan juga banyak mengubah struktur tatanan masyarakat sosial di dalamnya.

Perkembangan industri makanan dan minuman khususnya pada kota Bandung berkembang cukup pesat pada era globalisasi ini yang dapat mengakibatkan para penyedia barang, ide-ide dan inovasi menjadi meningkat. Dengan begitu masyarakat akan dengan mudah tertarik untuk mengonsumsi produk baru, membeli atau mencoba suatu hal yang dianggap unik atau baru karena banyak sekali pilihan yang bervariasi. Sama halnya dengan fasilitas, munculnya inovasi-

inovasi baru yang unik dan memiliki pikiran “*out of the box*” membuat para owner café memanfaatkan gaya hidup Globalisasi untuk meningkatkan daya jual dan daya saing dari café tersebut salah satunya dengan cara menghadirkan atau menciptakan suasana baru yang unik dan diterapkan pada café tersebut. Dengan hal baru yang unik tersebut dapat menimbulkan rasa keingin tahuan yang tinggi dari masyarakat.

Pada mulanya café memiliki fungsi sebagai tempat untuk menikmati dan menyediakan berbagai macam kopi kemudian seiring perubahan yang terjadi, kini café mengalami perubahan fungsional dengan menyediakan macam-macam santapan dan minuman selain kopi. Oleh sebab itu café banyak diminati oleh kalangan remaja hingga dewasa karena memiliki variasi minum dan makanan dan tidak sedikit café yang menyediakan fasilitas interior dan eksterior yang unik.

Salah satu gaya hidup yang umumnya banyak ditemukan di kalangan remaja hingga dewasa saat ini adalah gaya hidup Hedonis. Hedonis merupakan pandangan yang menganggap kesenangan dan kenikmatan materi sebagai tujuan utama hidup (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016). Hedonisme sendiri merupakan gaya hidup yang hanya mengutamakan kesenangan terutama pada materi saja sehingga akan menimbulkan sifat konsumtif pada masyarakat. Tidak sedikit masyarakat moderen mencampur adukan budaya dan adat lokal dengan budaya negara-negara maju yang kian mendominasi, seperti lebih sering membahagiakan diri dengan menghabiskan waktu di luar ruangan, membeli makanan mahal, barang atau pakaian mahal, lebih mementingkan keinginan daripada kebutuhan dan hanya untuk kesenangan semata yang dianggap dapat menaikkan status sosialnya di dalam lingkungan sekitarnya. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka judul penelitian ini adalah “ANALISIS “GAP” KEINGINAN PELANGGAN VERSUS KEINGINAN OWNER CAFÉ TERHADAP VARIABEL FASILITAS PADA CAFÉ KALPA TREE”

1.3 Perumusan Masalah

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk di Kota Bandung dan semakin banyak bermunculan café-café baru dengan konsep yang unik ini menimbulkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini menuntut owner café Kalpa Tree untuk bergerak lebih cepat dalam berinovasi dengan memahami dan meneliti apakah keinginan owner café terkait dengan fasilitas yang nantinya akan dijadikan standar fasilitas pada café tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Zeithaml, Bitner, & Gramler (2018) menyatakan bahwa ketika perusahaan terlalu fokus untuk menarik pelanggan baru hal ini dapat menyebabkan kegagalan dalam memahami bahwa adanya perubahan kebutuhan dan apa yang diinginkan oleh pelanggan saat ini. Sehingga dibutuhkan pemulihannya terkait pengadaan fasilitas tersebut.

Oleh karena itu dengan adanya perbedaan keinginan terkait fasilitas yang diinginkan oleh pelanggan dan fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak café tersebut ingin diketahui seberapa besar nilai Gap atau nilai kesenjangan yang terdapat dalam setiap indikator dalam variabel fasilitas yang akan diteliti.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan pernyataan masalah di atas, dapat menentukan pertanyaan penelitian:

1. Elemen apa yang mempunyai Gap positif dan negatif paling besar dari variabel fasilitas café Kalpa Tree?
2. Elemen apa yang memiliki Gap negatif terbanyak?
3. Elemen apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar keinginan pelanggan dapat terpenuhi?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, mencari dan mengolah informasi yang sudah di dapat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan keinginan pelanggan dan keinginan owner café tersebut, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui elemen apa saja yang memiliki nilai gap positif dan gap negatif yang paling besar pada café Kalpa Tree agar dapat di lakukan perbaikan atau peningkatan kualitas
2. Untuk mengetahui nilai kesenjangan negatif yang tertinggi yang terdapat antara keinginan pelanggan dan keinginan owner terkait fasilitas café yang telah di sediakan oleh pihak café.
3. Untuk mengetahui elemen apa yang harus di lakukan perbaikan dan di tingkatkan terkait dengan fasilitas yang di teliti.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini berguna bagi semua orang khususnya pelanggan café dan owner Café atau Restaurant tersebut. Kegunaan yang ingin di capai dalam observasi ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai pengetahuan tambahan untuk menguatkan teori yang sudah ada mengenai analisis nilai Gap.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran untuk menganalisis nilai kesenjangan terhadap variabel yang akan di teliti.
 - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa di masa mendatang.
2. Kegunaan Praktisi
 - a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana evaluasi atau masukan bagi Café Kalpa Tree guna untuk memenuhi atau menyetarakan keinginan pelanggan dan keinginan owner terkait fasilitas pada café Kalpa Tree sehingga tidak terdapat Gap negatif.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Bahasan yang terdapat pada penelitian ini mengenai analisis yang dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan terhadap variabel fasilitas yang terdapat

pada Café Kalpa Tree dan di bandingkan dengan keinginan owner Café Kalpa Tree yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan atau kesenjangan nilai yang di hasilkan melalui survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap variabel fasilitas dan di jabarkan menggunakan *Radar Chart* atau *Spider Chart* pada Ms Excel guna mengetahui jumlah kesenjangan nilai pada setiap variabel fasilitas yang di sediakan oleh pihak Café.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan sebuah gambaran terkait penelitian ini, maka disusunlah suatu Sistematika Penulisan. Penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan dijabarkan menjadi beberapa sub-bab. Berikut ini akan dijelaskan mengenai penjabaran dari tiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, dan ringkas. Bab ini terdiri dari enam sub-bab yaitu gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan yang memiliki keterkaitan dengan topic, dan masalah dari fenomena yang sedang di teliti ini. Bab ini terdiri dari empat sub bab yaitu rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang metode, pendekatan dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang sudah diperoleh. Bab ini terdiri dari tujuh sub-bab yaitu jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data. Pada bab ini juga akan dijelaskan metode yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan pemaknaan dan penafsiran peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian dan saran yang merupakan implikasi dari kesimpulan yang berhubungan dengan masalah dan alternatif pemecahan masalah.