BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era saat ini, bisnis *café* merupakan suatu bisnis yang menjanjikan. Tak sekedar sebagai area makan, banyak masyarakat yang menjadikan *café* sebagai tempat berkumpul, baik itu dengan keluarga, teman maupun rekan bisnis. Hal itu ditinjau dari gaya hidup masyarakat masa kini yang cenderung senang bertatap muka, bersantai, dan berbincang satu sama lain. Sudah menjadi kewajiban masyarakat untuk bersosialisasi dengan sesama masyarakat, dengan adanya *café* ini kebutuhan masyarakat dapat terealisasikan.

Seiring dengan pertumbuhan bisnis kuliner yang semakin pesat berbagai outlet yang menawarkan makanan dan minuman dalam berbagai bentuk kini sudah banyak bermunculan, mereka menawarkan produk tersebut mulai dari yang sederhana hingga mewah. Hal ini dikarenakan makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang mau tidak mau harus terpenuhi oleh manusia. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nonto (2006: 13) “pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai belahan dunia.”

Kemajuan teknologi cukup mengambil peran penting dalam perubahan kebiasaan masyarakat, seperti kemajuan teknologi *smartphone* dengan aplikasi kamera dan *social media*, membuat masyarakat menjadi hobi berfoto dan mempublikasikannya. Hal ini dimanfaatkan *entrepreneur*, sebab masyarakat lebih menyukai tempat-tempat yang menarik untuk berkumpul bersama teman, sahabat

dan keluarga serta bagus untuk dijadikan objek berfoto. Tentunya hal ini perlu di manfaatkan oleh entrepreneur untuk mendesain tempat usahanya agar menjadi lebih menarik dan menjadi tempat pilihan konsumen.

Perkembangan bisnis café di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar berkembang dengan pesat, hal ini tentunya mengakibatkan persaingan café semakin meningkat. Café yang terlambat berinovasi akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya, inovasi yang dapat dilakukan salah satunya adalah manajemen operasional yang lebih baik melalui desain bangunan, tata letak fasilitas dan lokasi sehingga mampu bertahan dalam daya saing operasional café.

Menurut Heizer dan Render (2014: 4) “Manajemen operasional merupakan salah satu dari tiga fungsi utama dalam organisasi apapun secara integral terkait dengan fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan, membiayai dan menghasilkan serta penting untuk mengetahui bagaimana aktivitas manajemen operasional berfungsi”. Seperti yang dikutip di halaman www.academia.edu/1478467 desain adalah suatu sistem yang berlaku untuk segala jenis perancangan dimana titik beratnya adalah melihat segala sesuatu persoalan tidak secara terpisah atau tersendiri, melainkan sebagai suatu kesatuan dimana satu masalah dengan lainnya saling terkait.

Dalam dunia bisnis desain bangunan mempengaruhi terhadap ketertarikan konsumen terhadap bisnis tersebut. Maka sebuah perusahaan harus menciptakan suasana dan desain bangunan yang unik, nyaman dan aman bagi konsumen. Pada saat ini, konsumen cenderung lebih melihat keunikan desain bangunan yang ditawarkan dari suatu perusahaan tersebut, keunikan desain bangunan yang

ditawarkan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap daya saing operasi dengan perusahaan lain. Oleh sebab itu, jika café kurang memperhatikan desain bangunannya maka konsumen akan mencari café lain desainnya lebih menarik.

Selain itu tata letak fasilitas juga mempengaruhi perhatian dan minat konsumen untuk berkunjung ke salah satu café. Tata letak dapat membangun kesan pertama dan memancing orang untuk datang, merasa nyaman dibanding di café lain, konsumen cenderung akan memilih café yang memiliki tata letak fasilitas yang menarik.

Menurut Haming dan Nurjamuddin (2014: 384). Tata letak (Layout) merupakan salah satu keputusan strategis operasional yang turut menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang. Tata letak yang tepat menunjukkan ciri-ciri adanya penyesuaian tata letak fasilitas operasional itu dengan jenis produk atau jasa yang akan dihasilkan dan proses konversinya.

Tata letak memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya serta kualitas lingkungan kerja, kontak pelanggan, dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif dan lokasi yang baik dapat membantu organisasi mencapai sebuah strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah atau respon cepat. Tujuan strategi tata letak adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang memenuhi kebutuhan persaingan.

Selain desain bangunan dan tata letak fasilitas, lokasi pun diharapkan dapat meningkatkan pada daya saing perusahaan. Karena seunik apapun desain bangunan dan tata letak fasilitas yang dimiliki apabila lokasi yang dimiliki kurang

tepat dan strategis, perusahaan tidak akan mendapatkan hasil maksimal dari yang seharusnya didapatkan. Terlebih lagi bagi perusahaan jasa yang memperhatikan lokasi.

Menurut Swastha (2002: 24) “Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan”. Strategi yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan jasa harus pula dibarengi dengan strategi penempatan lokasi atau lokasi proses pelayanan jasa dilakukan. Sofjan (2008: 35) berpendapat bahwa “Lokasi penting bagi perusahaan karena lokasi sangat mempengaruhi suatu perusahaan jasa untuk menarik dan mendapatkan konsumen, karena lokasi akan mempengaruhi kedudukan perusahaan dalam persaingan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan tersebut”

Melihat pertumbuhan bisnis kuliner yang kini semakin pesat khususnya di daerah Kota Banjar, tidak lantas menyurutkan semangat Tungku Caffé & Resto untuk terus berkembang memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Karena dengan semakin banyak munculnya pesaing, maka semakin termotivasi memperbaiki berbagai kekurangan diantaranya dalam hal desain bangunan, tata letak fasilitas atau tata ruang, dan lokasi.

Tungku Caffé & Resto Banjar merupakan salah satu café di Kota Banjar yang didirikan pada tanggal 20 Oktober 2014. Tungku Caffé & Resto yang terletak di Jl. Brigjen M.Isha No.73, Purwaharja, Karangpanimbal Kota Banjar Jawa Barat atau depan rest area Banjar Atas. Berbagai macam menu disediakan seperti variant coffe, western food dan indonesian food sehingga pengunjung yang datang dapat memilih menu-menu yang disediakan. Tungku Caffé & Resto Banjar

mempunyai harga yang bervariasi sehingga berdasarkan profil Tungku Caffe & Resto ini menjelaskan bahwa segmentasi pasar dimulai dari kelas bawah hingga kelas atas. Penerapan diferensiasi yang unik telah dilakukan di café ini, diferensiasi tersebut adalah adanya *car wash*. *Car wash* adalah tempat cuci mobil yang lokasinya bertepatan dengan dengan Tungku Caffe & Resto Banjar. Jika dilihat dari kedua bisnis yang berdampingan ini merupakan bisnis yang simbiosis mutualisme atau bisnis yang saling menguntungkan, namun keberadaan Tungku Caffe & Resto ini tidak bergantung pada yang mencuci mobil saja karena Tungku Caffe & Resto mempunyai fasilitas yang lengkap sebagai café dan mempunyai tempat parkir tersendiri.

Selain diferensiasi diatas, Tungku Caffe & Resto menyediakan berbagai fasilitas seperti *live music*, *free wifi spot*, *meeting room* dan *atm center*. Tungku Caffe & Resto merupakan salah satu café yang memiliki desain bangunan yang terbilang cukup unik, pemilik café beralasan memilih desain bangunan seperti itu karena di Banjar sendiri konsep bangunan café sekaligus memiliki *carwash* belum ada, konsep seperti itu juga memiliki nilai seni yang cukup tinggi namun tetap simple, konsepnya sendiri bisa dibilang *Industrial Building*. Tungku Caffe & Resto ini memiliki dua lantai, di café ini juga bisa digunakan untuk berbagai kegiatan seperti perayaan ulang tahun, meeting bahkan nonton bareng, disini juga disediakan televisi di beberapa sudut agar pelanggan tidak merasa bosan dengan suasana yang ada.

Hasil survey awal ditemukan masalah dalam hal desain bangunan yang kurang menarik konsumen dikarenakan konsep desain café Tungku tersebut

kurang memiliki daya tarik konsumen, pada saat ini konsumen membutuhkan café-café yang sangat unik dan memiliki ciri khas apalagi untuk remaja mengikuti jaman. Karena konsep desain tidak sesuai dengan lokasi café tersebut, dan konsep yang terdapat dalam café Tungku bertabrakan dengan adanya suatu bangunan car wash. Desain bangunan café bisa terbilang sangat sederhana di era café modern untuk saat ini, bangunan café Tungku tidak memiliki elemen ciri khas desain bangunan tersendiri yang menonjol agar ada pembeda dengan café lainnya yang ada di kota Banjar.

Dalam hal tata letak fasilitas, Tungku café & resto menata berbagai unsur proses operasi sedemikian rupa (meja, kursi, cashier, mini bar, dll) agar mampu menciptakan keleluasaan karyawan ketika beroperasi melayani konsumen, masalah yang terdapat di Tungku Café & Resto pada saat karyawan melayani konsumen memiliki kesulitan dalam hal tata letak meja dengan meja lainnya yang cukup berdekatan, kemudian untuk masalah konsumen tersendiri kurang leluasa bergerak karena tata letak meja yang ada di café tungku kurang efisien.

Lokasi bangunan café Tungku & resto yang terhalang oleh bangunan car wash menyebabkan konsumen kurang sadar akan keberadaan café tersebut dan itu pun menyebabkan kurangnya ketertarikan konsumen. Tidak sedikit konsumen yang tidak menyadari keberadaan café dan lebih tahu yang terhalang oleh bangunan lain. Setidaknya bangunan café harus memiliki tempat yang tidak terhalang oleh bangunan lain agar lebih terlihat oleh konsumen yang akan meningkatkan ketertarikan konsumen.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh desain bangunan, tata letak fasilitas, dan lokasi terhadap daya saing operasi pada Tungku Caffe & Resto Banjar, dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul **“PENGARUH DESAIN BANGUNAN, TATA LETAK FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP DAYA SAING OPERASI”** (Suatu penelitian terhadap customer Tungku Caffe & Resto Banjar).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang di bahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana desain bangunan Tungku Caffe & Resto Banjar
2. Bagaimana tata letak fasilitas Tungku Caffe & Resto Banjar
3. Bagaimana lokasi Tungku Caffe & Resto Banjar
4. Bagaimana daya saing operasi Tungku Caffe & Resto Banjar
5. Bagaimana pengaruh desain bangunan, tata letak fasilitas dan lokasi terhadap daya saing operasi pada Tungku Caffe & Resto Banjar

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Desain bangunan pada Tungku Caffe & Resto Banjar

2. Tata letak fasilitas tungku Caffe & Resto Banjar
3. Lokasi tungku Caffe & Resto Banjar
4. Daya saing operasi tungku Caffe & Resto Banjar
5. Pengaruh desain bangunan, tata letak fasilitas, dan lokasi terhadap daya saing operasi pada tungku Caffe & Resto Banjar

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh desain bangunan, tata letak fasilitas dan lokasi terhadap daya saing operasi.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

- a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional perusahaan.

c. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan sebagai pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang melakukan penelitian dengan materi yang sama.

d. Bagi Pihak Kampus

Penelitian ini untuk menambah ragamnya jenis pengetahuan, serta untuk memberikan manfaat yang luas pada aspek akademik.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain, terutama yang bergerak di bisnis kuliner untuk dapat mempelajari desain bangunan, tata letak fasilitas dan lokasi agar menciptakan daya saing operasi.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Tungku Coffe & Resto Banjar. Di Jl. Brigjen M.Isha No.73, Purwaharja, Karangpanimbal Kota Banjar Jawa Barat.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 14 bulan yaitu mulai bulan Agustus 2018 sampai Oktober 2019. Adapun lebih lengkapnya mengenai jadwal penelitian dapat dilihat pada Lampiran1. (terlampir)