

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pasca pandemi covid-19, optimisme bangkitnya industri usaha kafe mulai meningkat. Hal tersebut didukung dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang memaparkan Indeks Harga Konsumen (IHK) kelompok penyedia makanan dan minuman atau restoran naik 3,66% pada bulan Juni 2022. Menurut Ghani (2023) arti dari kafe tempat dimana banyak orang berkumpul, bersantai dan berbincang-bincang sambil menikmati hidangan makanan dan minuman. Selain menyajikan makanan dan minuman, kafe juga memiliki ciri khas dalam menghadirkan suasana yang nyaman dan santai sehingga dapat menjadi tempat untuk menghabiskan waktu bersama dengan kerabat terdekat. Saat ini, kafe memang telah menjadi fenomena dan gaya hidup serta *trend*, terutama bagi kalangan muda.

Oleh sebab itu, tidak heran jika kafe semakin banyak bermunculan. Terlebih lagi, Dalam persaingan usaha, pelaku bisnis perlu menyampaikan pesan dan ciri khas yang kuat agar kafe memiliki daya saing yang unggul. Salah satu strategi yang diterapkan adalah dengan menciptakan konsep dan desain interior yang unik dan menarik seperti salah satunya adalah dengan mendirikan kafe tematik yakni Kafe permainan papan atau biasa dikenal *Board Game Cafe*.



Gambar 1.1 Tren *Board Game Cafe* , bermain dan menikmati suasana bersama

Sumber : Hapsari (2020)

Kafe permainan papan adalah sebuah tempat komersial yang menyediakan permainan papan, pengajar permainan dan makanan serta minuman. Konsep yang dihadirkan dalam kafe permainan papan adalah dengan menyediakan beragam permainan papan yang menjadi daya tarik kuat dengan didukung pelayanan pengajar permainan guna menarik pelanggan. Dengan memanfaatkan keseruan dalam bermain game bersama teman, kafe permainan papan cocok dimainkan oleh hampir semua kelompok umur. Bisa dikatakan kafe jenis ini khusus ditujukan untuk para penggemar permainan papan. Kendati demikian, menurut Jatmiko (2023), Pangsa pasar Kafe permainan papan tidak hanya terfokus pada penggemar game saja. Kafe permainan papan juga mempunyai fokus pada segmentasi seperti keluarga, komunitas, kalangan anak muda dan lain sebagainya, sehingga memiliki cakupan yang lebih luas dan tidak terfokus pada satu pangsa pasar saja.

Terlebih lagi, menurut Peiser (2022) dalam Washington Post menyebutkan, Perkiraan nilai pasar global permainan papan mencapai kisaran antara \$11 miliar dan \$13,4 miliar, dengan proyeksi pertumbuhan sekitar 7 hingga 11 persen dalam kurun waktu lima tahun mendatang dimana hal ini didukung dengan perkiraan Lebih dari 3.000 game baru dirilis setiap tahunnya. Dengan pangsa pasar yang memiliki prospek tinggi serta didukung oleh *trend* peningkatan usaha kafe yang positif, hal ini tentu menjadi indikator peningkatan jumlah kafe permainan papan yang menjamur di DKI Jakarta sejak pasca pandemi covid-19.



Gambar 1.2 Kafe-kafe permainan papan terbaru di DKI Jakarta

Sumber : Olahan Peneliti (2023)

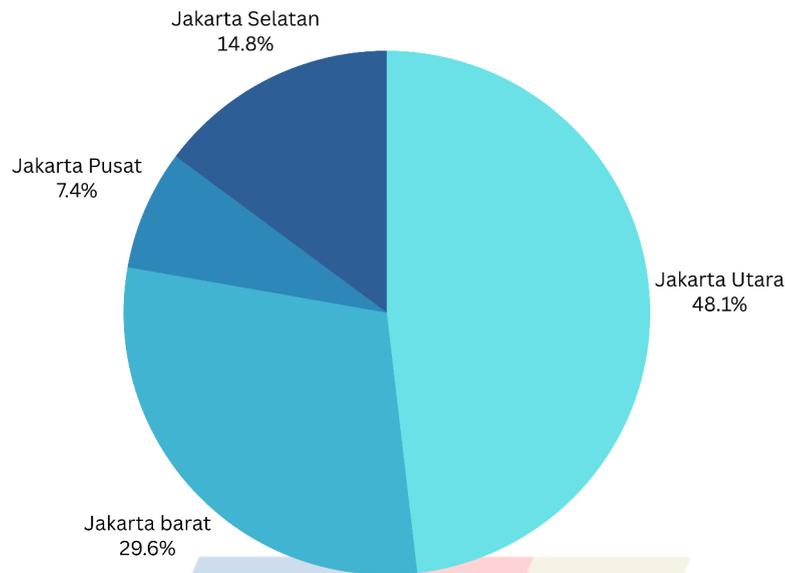
Berdasarkan hasil observasi pada perkembangan kafe permainan papan di Jakarta yang dilakukan peneliti, fakta bahwa terdapat lima bisnis kafe permainan papan yang berdiri sejak 2022 di DKI Jakarta. Pelaku bisnis berasal dari pengusaha baru yang terjun ke bisnis kafe seperti Maze Board Game cafe, Didadu Board Game cafe, a_listed Board Game cafe, Dice Board Game cafe ataupun pengusaha bisnis kafe yang melakukan ekspansi bisnis seperti Lugua Board Game cafe.

| No | Nama Kafe Permainan Papan | Lokasi |
|----|---------------------------|-----------------|
| 1. | Maze Board Game cafe | Jakarta Utara |
| 2. | Didadu Board Game cafe | Jakarta Barat |
| 3. | Dice Board Game cafe | Jakarta Utara |
| 4. | a_listed Board Game cafe | Jakarta Utara |
| 5. | Dice Board Game cafe | Jakarta Utara |
| 6. | Lugua Board Game cafe | Jakarta Selatan |
| 7. | Lugua Board Game cafe | Jakarta Pusat |

| | | |
|-----|----------------------------------|-----------------|
| 8. | Hello Cafe & Board Game | Jakarta Utara |
| 9. | Strawberry Cafe | Jakarta Barat |
| 10. | Kuup Boardgame Cafe | Jakarta Barat |
| 11. | Castle 8 | Jakarta Barat |
| 12. | Humble Cafe | Jakarta Utara |
| 13. | Dots Board game | Jakarta Utara |
| 14. | Monopolis | Jakarta Utara |
| 15. | Clue Board game cafe | Jakarta Utara |
| 16. | Four Meeples | Jakarta Utara |
| 17. | Family Board Game Store | Jakarta Utara |
| 18. | Kongkoh Board Game Cafe | Jakarta Pusat |
| 19. | TBG Board Game Store | Jakarta Utara |
| 20. | Café de Paris | Jakarta Barat |
| 21. | Bulbul Boardgame cafe | Jakarta Barat |
| 22. | PlayEat Boardgame Cafe | Jakarta Utara |
| 23. | Arcanum Hobbies Kuningan City | Jakarta selatan |
| 24. | Verve Board Game Cafe | Jakarta Barat |
| 25. | Grouplay Boardgame Shop Gandaria | Jakarta selatan |
| 26. | Twins Board Game Cafe | Jakarta Barat |
| 27. | Sky High Coffee House | Jakarta selatan |

Tabel 1.1 Board Game Cafe di DKI Jakarta

(Sumber : Olahan Data pribadi, 2023)



Gambar 1.3 Data jumlah Kafe Permainan papan DKI Jakarta tahun 2023
(Sumber : Olahan Data pribadi, 2023)

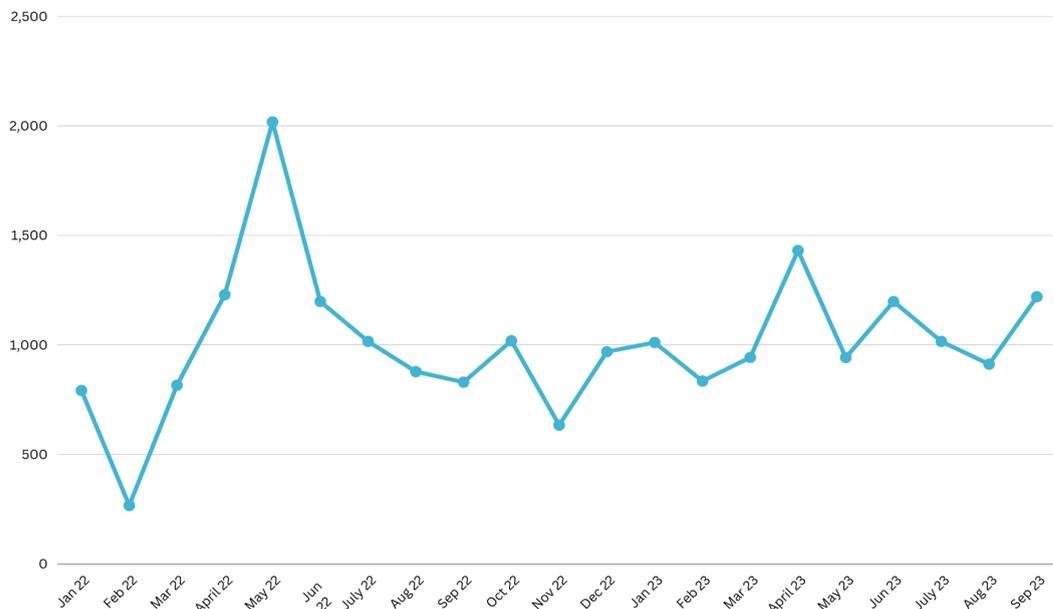
Oleh sebab itu, dalam persaingan usaha pada kafe permainan papan diperlukan strategi yang sesuai dan tepat sasaran guna bersaing dengan bisnis sejenis. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa jumlah kafe permainan papan di DKI Jakarta semakin bertumbuh dengan lokasi strategis di Jakarta Utara. Hal ini dibuktikan dengan 27 sampel kafe Permainan papan, terdapat 48.1% kafe yang berada di Jakarta Utara.



Gambar 1.4 Hello Cafe & Board Game
(Sumber : Dokumentasi Pribadi , 2023)

Salah satu kafe yang menjadi sasaran dalam perencanaan strategi pemasaran adalah Hello Cafe & Board Game. Hello Cafe & Board Game merupakan salah kafe permainan papan yang terletak di Jakarta Utara dan telah berdiri sejak tahun 2017. Kafe ini merupakan salah satu kafe yang sudah bertahan dan terus berkembang lebih dari 5 tahun. Berdasarkan pada fakta bahwa jumlah kafe permainan papan yang terus meningkat khususnya di Jakarta Utara setiap tahunnya, bisa menjadi ancaman bagi kafe tersebut.

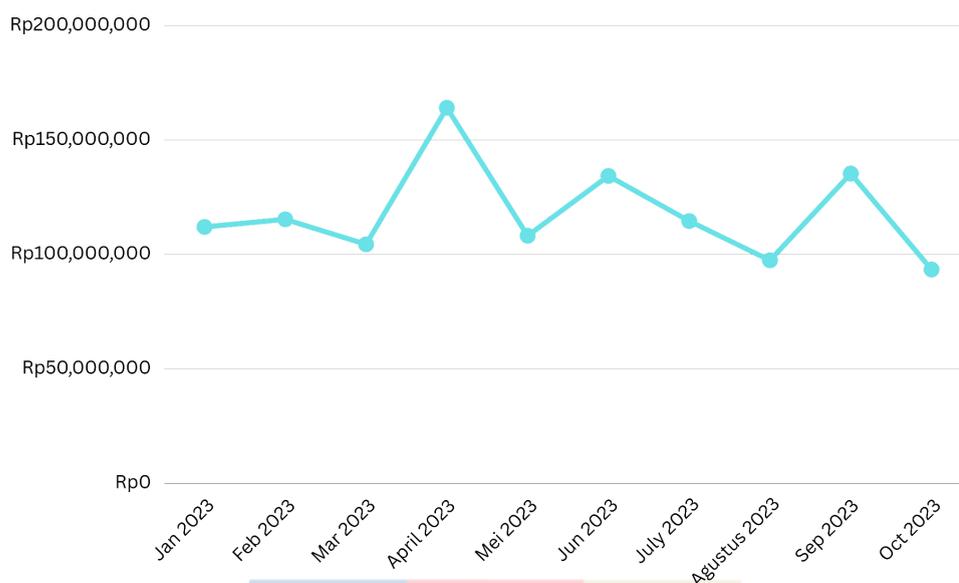
Oleh sebab itu, dalam persaingan usaha pada kafe permainan papan diperlukan strategi yang sesuai dan tepat sasaran guna bersaing dengan bisnis sejenis. Hal ini bisa ditingkatkan dengan strategi pemasaran yang tepat sasaran. Menurut Tjiptono (2015) strategi pemasaran adalah siasat yang menggambarkan harapan perusahaan terkait hasil dari berbagai kegiatan atau program pemasaran yang berpengaruh terhadap permintaan produk di pasar dengan sasaran tertentu. Dalam strategi pemasaran, terdapat beberapa cara dalam perencanaan strategi pemasaran. Salah satu cara yang populer dalam memformulasikan strategi pemasaran berdasarkan observasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti adalah analisis SWOT dan QSPM. Analisis SWOT merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) yang menggambarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta matriks EFE (*External Factor Evaluation*) yang menjelaskan peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan. Setelah itu dengan matriks SWOT perusahaan bisa mengetahui posisi saat ini. Sehingga selanjutnya, dengan analisis QSPM peneliti memformulasikan dan menentukan strategi pemasaran yang sesuai berdasarkan pada visi dari pemilik usaha yang diukur dari total nilai daya tarik (*Total Attractive Score*). Dalam penelitian terdahulu yang dikaji, analisis SWOT dan QSPM merupakan alat/cara yang efektif dalam melakukan formulasi dalam strategi pemasaran.



Gambar 1.5 Data jumlah pelanggan Hello Cafe & Board Game pasca pandemi covid-19

(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

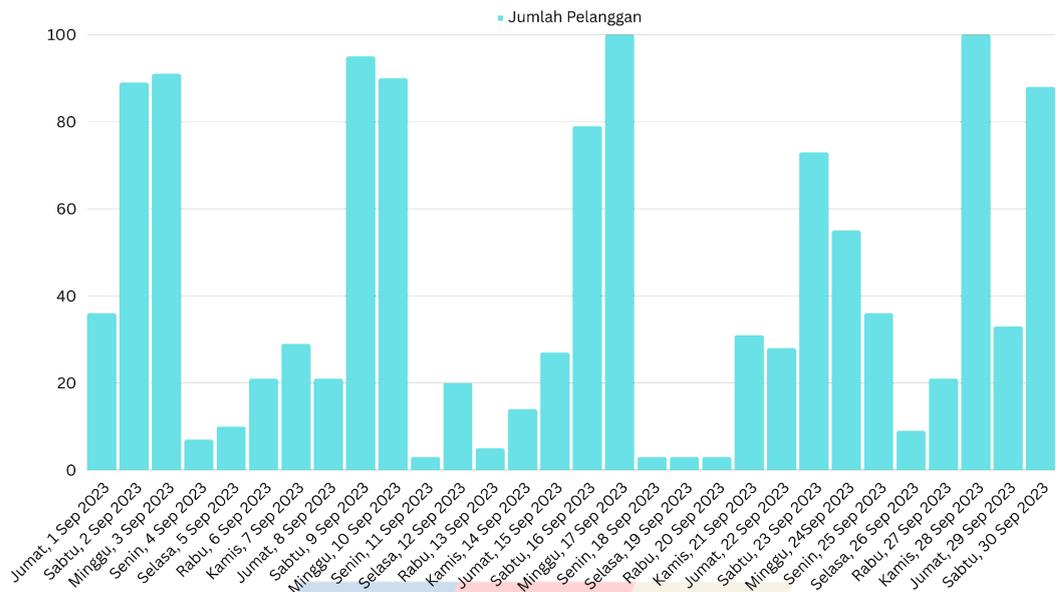
Kendati demikian, Hello Cafe & Board Game tetap tidak luput juga dari permasalahan yang menjadi perhatian pada manajemen kafe seperti jumlah pelanggan yang stagnan dalam pasca pandemi covid-19 (Gambar 1.4). Dapat diambil kesimpulan bahwa Hello Cafe & Board Game memiliki jumlah pertumbuhan pelanggan yang paling meningkat ketika menjelang hari raya seperti lebaran yakni mei 2022 yang mencapai di angka 2018 pelanggan dan tahun baru yakni desember 2022 yang mencapai di angka 978 pelanggan dan januari yang mencapai di angka 1011 pelanggan namun memiliki jumlah pelanggan yang cenderung stagnan setelah hari raya seperti pada Juni 2022 dengan 1198 pelanggan, Juli 2022 dengan 1016 pelanggan, Agustus 2022 dengan 878 pelanggan, September 2022 dengan 830 pelanggan, Oktober 2022 dengan 1019 pelanggan, sampai dengan November 2022 dengan 634 pelanggan.



Gambar 1.6 Jumlah Pendapatan Kotor Hello Cafe & Board Game Periode Januari - September 2023

(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

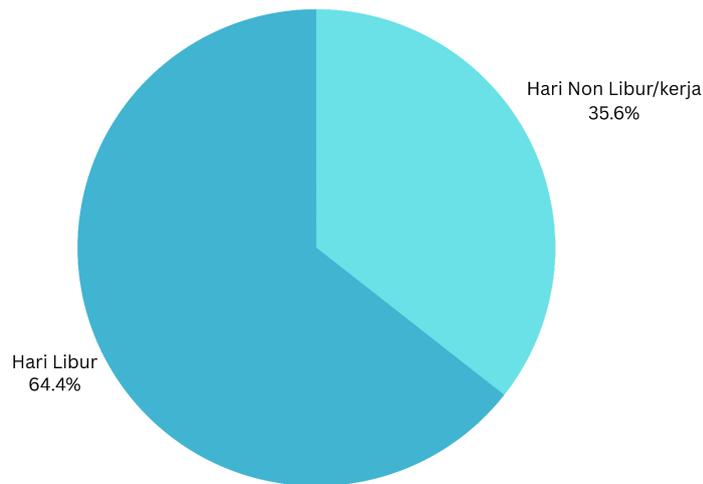
Terlebih lagi, jumlah pelanggan yang stagnan dalam enam bulan terakhir juga berdampak pada tingkat pertumbuhan pendapatan Hello Cafe & Board Game yang cenderung stagnan sejak melewati perayaan lebaran pada April 2023 (Gambar 1.5).



Gambar 1.7 Ketimpangan Jumlah Pelanggan Hello Cafe & Board Game pada bulan September 2023

(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

Fakta tersebut didukung oleh data ketimpangan jumlah pelanggan yang diambil sebagai sampel kurun waktu satu bulan dengan ketimpangan pelanggan yang cukup signifikan pada hari libur (Sabtu dan Minggu) sebesar 90-100 orang per hari dan hari kerja (Senin sampai Jumat) dibawah 40 orang perhari (Gambar 1.6).



Gambar 1.8 Persentase Ketimpangan Pendapatan Kotor Hello Cafe & Board Game Bulan September 2023
(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

Jumlah pelanggan yang timpang antara hari kerja dan hari libur juga berdampak pada persentase pendapatan di Hello Cafe & Board Game. Sebagai sampel, peneliti berhasil menganalisis data persentase ketimpangan pendapatan yang terjadi pada bulan September 2023 dan dapat dijabarkan bahwa sebesar 64% pendapatan kotor pada hari libur dan 36% pendapatan kotor pada hari kerja (Gambar 1.7).

Berdasarkan pada fakta bahwa jumlah pelanggan Hello Cafe & Board Game yang cenderung stagnan pasca pandemi covid-19 yang berada di kisaran 800-1000 pengunjung per bulan. Hal tersebut juga berpengaruh dan berbanding lurus pada tingkat omset penjualan kafe yang stagnan. Disisi lain, terjadi juga ketimpangan jumlah pelanggan pada hari libur dan hari kerja. Hal ini dapat ditunjukkan dari sampel yang diambil peneliti pada bulan september 2023 yang menunjukkan ketimpangan pelanggan. Fakta tersebut juga tentu mempunyai korelasi terhadap omset pendapatan kotor Hello Cafe & Board Game. Oleh sebab itu, perlu adanya identifikasi terkait masalah tingkat pertumbuhan pendapatan yang cenderung stagnan dan timpang pada hari kerja dan hari libur. Dalam penelitian terdahulu yang dikaji, analisis efektif untuk menemukan akar

permasalahan terkait tingkat pendapatan yang stagnan dan timpang adalah dengan menggunakan analisis *fishbone diagram*. Analisis *fishbone diagram* adalah analisis yang memfokuskan untuk menganalisis penyebab suatu masalah atau kondisi tertentu. Dalam penelitian terdahulu, terdapat lima aspek yang dikaji untuk menemukan akar permasalahan, lima aspek tersebut adalah 5M yakni Alat (*Machines*), Cara Kerja (*Methods*), Manusia (*Man*), Bahan (*Materials*), dan Lingkungan (*Environment/Milieu*).

Berdasarkan kedua permasalahan yakni jumlah pelanggan yang cenderung stagnan dan timpang serta adanya persaingan usaha sejenis yang ketat, peneliti terdorong untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Perencanaan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT dan Identifikasi Faktor Penyebab Jumlah Pelanggan Yang Stagnan Menggunakan Fishbone Diagram Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelanggan dan Daya Saing Hello Cafe & Board Game Jakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah yang tepat dan dapat dianalisis lebih mendalam adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor penyebab dari permasalahan jumlah pelanggan yang cenderung stagnan dan timpang di Hello Cafe & Board Game ?
2. Bagaimana Penerapan Strategi pemasaran yang sesuai berdasarkan pada analisis SWOT, QSPM dan IPA di Hello Cafe & Board Game ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi faktor penyebab dari permasalahan jumlah pelanggan yang stagnan dan timpang di Hello Cafe & Board Game.
2. Untuk Memberikan usulan formulasi terkait strategi pemasaran yang sesuai berdasarkan analisis SWOT di Hello Cafe & Board Game.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian untuk mengetahui peluang dalam laju perkembangan industri kafe pasca covid-19 serta mengetahui cara peningkatan daya saing melalui strategi pemasaran yang sesuai dengan analisis SWOT dan QSPM. Selain itu juga penelitian ini diharapkan menjadi kajian mengenai faktor identifikasi masalah menggunakan *Fishbone Diagram*. Harapan dari adanya penelitian ini adalah bisa memberi wawasan dan kesadaran bagi para pelaku bisnis kafe permainan papan yang baru memulai usaha dan juga khususnya mahasiswa Program Bisnis kewirausahaan.

2. Manfaat Praktis

Dalam hal ini penelitian bisa diperoleh wawasan serta bisa menjadi evaluasi bagi Hello Cafe & Board Game khususnya dalam mengetahui faktor penyebab masalah jumlah pelanggan yang stagnan dan timpang serta memahami dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan daya saing.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup masalah yakni membahas terkait penerapan analisis SWOT, QSPM dan analisis *Fishbone Diagram* dalam Hello Cafe & Board Game guna melakukan perencanaan strategi pemasaran yang tepat serta identifikasi masalah jumlah pelanggan yang cenderung stagnan dan timpang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Pembahasan dalam Bab ini terkait mengenai latar belakang dari masalah penelitian yang dibahas dan dirincikan lebih lanjut lewat rumusan masalah dengan memiliki beberapa tujuan penelitian yang diharapkan tercapai guna memberikan manfaat penelitian.

BAB II: Kajian Pustaka

Pembahasan dalam bab ini mengenai landasan teori yang menjadi akar dari penjabaran teori yang terkait dan dibahas secara detail dengan memanfaatkan penelitian terdahulu sebagai data pendukung guna sebagai bekal dalam menganalisis informasi yang diperoleh berkaitan dengan topik pembahasan dan hasilnya akan disusun pada kerangka berpikir.

BAB III: Metode Penelitian

Pembahasan dalam bab ini mengenai Jenis Penelitian, Penelitian, metode penentuan data, metode analisis data, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian dan uji keabsahan data

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dalam bab ini mengenai hasil penelitian yang didapatkan selama penelitian

BAB V: Kesimpulan

Pembahasan dalam bab ini mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran yang diperoleh dari peneliti kepada Hello Cafe & Board Game.

