

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan perilaku pasar, senantiasa berubah serta bergerak dinamis terutama pada era globalisasi sekarang ini, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas serta kemampuan disegala bidang. Banyak perusahaan yang berlomba dalam dunia bisnis dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, manajemen perusahaan harus memiliki keahlian yang baik dan peka terhadap persaingan yang terjadi (Tarigan et al., 2022).

Salah satu contoh jenis usaha yang belakangan ini semakin marak adalah usaha kafe. (Sjawal et al., 2020). Salah satu contohnya adalah pada Dpos't Cafe yang merupakan salah satu cafe *outdoor* yang diminati kalangan anak muda, yang terletak di Jl. Merdeka No 7, Tanjung Pura, Sumatera Utara. Tentunya cafe yang ingin berhasil dan bertahan dalam arus persaingan usaha dituntut harus sekreatif mungkin dalam mengonsep dan berinovasi, baik dari sisi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), maupun promosi (*promotion*) untuk menarik konsumen. (Sjawal et al., 2020).

Seperti halnya bisnis cafe tersebut perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Buchari Alma (dalam Sunarso et al., 2016) keputusan pembelian merupakan keputusan untuk membeli berasal dari seseorang dipengaruhi lingkungan, kebudayaan, dan

keluarga akan membentuk sikap pada diri individu untuk melakukan pembelian.

Adapun jumlah pengunjung Dpos't Cafe Tanjung Pura pada tahun 2017-2021.

**Tabel 1.1**

**Data Pengunjung Dpos't Cafe Tanjung Pura pada Tahun 2017-2021**

Tahun	Rata-Rata Jumlah Pengunjung
2017	37.150
2018	37.600
2019	35.800
2020	27.050
2021	26.200

*Sumber: Dpos't Cafe Tanjung Pura*

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa pengunjung di Dpos't Cafe dari tahun ke tahun berkurang. Dpos't Cafe mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2020. Berikut ini Pra Survei mengenai keputusan pembelian di Dpos't Cafe Tanjung Pura.

**Tabel 1.2**

**Pra Survei Keputusan Pembelian di Dpos't Cafe Tanjung Pura**

Variabel	Pernyataan	Tidak	Ya
Keputusan Pembelian Konsumen (Y)	1. Pembelian berdasarkan keberagaman makanan yang ditawarkan	26,7%	73,3%
	2. Pembelian berdasarkan	23,3%	76,7%

	kepopuleran Dpos't Cafe		
	3. Pembelian berdasarkan kestrategisan lokasi cafe	23,3%	76,7%
	4. Pembelian dilakukan pada saat ada promo	36,7%	63,3%
	5. Pembelian berdasarkan ada promo untuk jumlah pembelian tertentu	33,3%	66,7%
	6. Kemudahan pembayaran melalui <i>cash</i>	36,7%	63,3%

*Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022*

Tabel 1.2 menunjukkan untuk pernyataan pernyataan pada variabel keputusan pembelian (Y) di Dpos't Cafe bahwa pembelian pada konsumen yakni berdasarkan keberagaman makanan yang ditawarkan, kepopuleran Dpos't Cafe, kestrategisan lokasi cafe, saat *weekend*, saat ada promo untuk jumlah pembelian tertentu, dan mudah pembayaran melalui *cash*. Pada pernyataan tersebut semua pernyataan pada prasurvey, dominan jawaban ya namun jika dilihat dari data pengunjung pada tabel 1.1 jumlah pengunjung pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan. Sehingga penulis menggunakan variabel keputusan pembelian sebagai variabel terikat pada penelitian ini.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah fasilitas. Menurut Lupioadi (dalam Sofyan dkk, 2013) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan.

Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka keputusan konsumen untuk menjadi pelanggan akan semakin meningkat atau ketertarikan konsumen akan bertambah. Menurut (Rate et al., 2015) konsumen akan mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk dan fasilitas juga termasuk pertimbangan konsumen dalam keputusan pembelian. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. (Tarigan et al., 2022)

Dpos't Cafe menyediakan fasilitas, salah satunya adalah sering melakukan pendekatan melalui musik dimana kerap diadakan *live music* yang sedikit banyaknya mampu mendatangkan calon konsumen. Namun untuk fasilitas lainnya terdapat permasalahan pada Dpos't Cafe ini terkait dengan *wifi* yang menurut beberapa konsumen aksesnya tidak begitu lancar terutama bagi pengunjung cafe yang menggunakan *wifi* sebagai konsumsi utama untuk bermain *game online* bersama (*mabar*) di Dpos't Cafe. Konsumen yang berkunjung di Dpos't Cafe tentu saja mengharapkan kenyamanan ketika berada ditempat tersebut namun bagi para pelajar atau mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas yang menggunakan laptop terkadang kesulitan mendapat stop kontak listrik, begitu juga anak muda yang selalu berlama-lama dalam hal *nongkrong* ataupun *mabar* di cafe tersebut terkadang kehabisan daya baterai pada handphone namun stop kontak listrik yang tersedia hanya di beberapa meja saja. Pencahayaan pada Dpos't Cafe masih terbilang kurang terang. Jika dilihat dari desain tempatnya masih jauh tertinggal

dari cafe-cafe *outdoor modern* lainnya dikarenakan desain tempatnya masih terlalu biasa, tidak mengikuti tren yang ada. Dpos't Cafe ini tidak memiliki dekorasi tempat yang menarik untuk spot foto. Bahkan fasilitas tempat duduknya masih menggunakan kursi plastik biasa. Padahal para konsumen khususnya kaum muda menyukai foto-foto ditempat yang menurutnya *aesthetic* untuk diupload pada sosial media.

**Gambar 1.1**  
**Dpos't Cafe Tanjung Pura**



*Sumber: Dpos't Cafe Tanjung Pura*

Berikut ini Pra Survei mengenai fasilitas di Dpos't Cafe.

**Tabel 1.3**  
**Pra Survei Fasilitas di Dpos't Cafe Tanjung Pura**

Variabel	Pernyataan	Tidak	Ya
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	1. Kombinasi warna bangunan cafe dengan perabotan memberikan efek nyaman	70%	30%
	2. Dekorasi tempat di Dpos't Cafe bagus untuk spot foto	76,7%	23,3%
	3. Dpos't Cafe menggunakan kursi plastik biasa	76,7%	23,3%
	4. Pencahayaan pada Dpos't Cafe terang	73,3%	26,7%
	5. Tersedia papan informasi yang informative	63,3%	36,7%
	6. Fasilitas <i>wifi</i> di Dpos't Cafe lancar	70%	30%

*Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022*

Tabel 1.3 menunjukkan untuk pernyataan-pernyataan pada variabel fasilitas (X<sub>1</sub>) di Dpos't Cafe bahwa kombinasi warna bangunan cafe dengan perabotan masih kurang menyatu, dekorasi tempat di Dpos't Cafe tidak bagus, kemudian Dpos't Cafe juga masih menggunakan kursi plastik biasa, pencahayaan pada Dpos't Cafe kurang terang, Pada Dpos't cafe juga belum tersedia papan informasi yang informatif, dan fasilitas *wifi* juga tidak lancar. Sehingga dapat dilihat bahwa fasilitas dianggap sebagai permasalahan yang ada di Dpos't Cafe dalam penelitian ini.

Selain memperhatikan fasilitas, lokasi juga tidak kalah penting dalam pengambilan keputusan. (Pangenggar et al., 2015) bahwa lokasi, memiliki peran penting bagi perusahaan untuk menarik perhatian konsumen dan lokasi yang strategis mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian, banyak perusahaan menciptakan usaha dekat rumah, aktivitas, mudah dijangkau transportasi umum serta memudahkan konsumen datang ke tujuan. Menurut (Heizer & Barry Render, 2015) mengatakan lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan.

Pemilihan lokasi strategis ikut menentukan tercapainya tujuan kemajuan dalam bisnis, tempat menarik, akses mudah dan area parkir luas akan menjadi dasar pemilihan tersendiri bagi konsumen untuk pemutusan pembelian, pada dasarnya tingkat harga, fasilitas berkaitan dengan kelancaran perusahaan serta memilih tempat rekomen sebagai pemilihan Cafe favorit. (Atmaja & Adiwinata, 2013). Semakin strategis lokasi dari cafe tersebut maka semakin memberi dampak yang baik bagi cafe tersebut. Lokasi bisnis bisa bermacam-macam tergantung dari konsep atau bentuk usahanya (Ramdhan, 2010).

Pada Dpos't Cafe ini memiliki lahan parkir yang cukup luas namun, titik lokasi pada Dpos't Cafe terlalu menjorok ke dalam dan tidak didukung dengan papan nama Dpos't Cafe yang jelas sehingga kerap kali tidak terlihat dari jalan lintas. Berikut ini Pra Survei mengenai lokasi di Dpos't Cafe Tanjung Pura.

**Tabel 1.4**  
**Pra Survei Lokasi di Dpos't Cafe Tanjung Pura**

Variabel	Pernyataan	Tidak	Ya
Lokasi (X <sub>2</sub> )	1. Dpos't Cafe mudah dijangkau oleh transportasi umum	70%	30%
	2. Lokasi Dpos't Cafe dapat dilihat dengan jelas dari jalan lintas	66,7%	33,3%
	3. Dpos't Cafe memiliki area parkir yang luas	43,3%	56,7%
	4. Lingkungan di sekitar Dpos't Cafe kondusif	56,7%	43,3%
	5. Jarak Dpos't Cafe berdekatan dengan cafe sejenis	33,3%	66,7%

*Sumber: Data Olahan Pra Survei 2022*

Tabel 1.4 menunjukkan untuk pernyataan pernyataan pada variabel lokasi (X<sub>2</sub>) bahwa Dpos't Cafe masih sulit dijangkau transportasi umum, lokasi Dpos't Cafe menjorok kedalam sehingga tidak terlihat dari jalan lintas, Dpos't Cafe menyediakan lahan parkir yang luas. Lingkungan disekitar Dpos't Cafe kurang setuju untuk kondusif, dan jarak Dpos't Cafe berdekatan dengan cafe sejenis sehingga pesaing semakin banyak bagi Dpos't Cafe. Untuk itu dapat dilihat bahwa lokasi dianggap sebagai permasalahan yang ada di Dpos't Cafe dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang permasalahan pada cafe yang berkaitan dengan judul

## **“Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Dpos’t Cafe Tanjung Pura”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu:

1. Dpos’t Cafe menyediakan fasilitas *wifi* namun menurut beberapa konsumen *wifi* tersebut aksesnya kurang lancar.
2. Stop kontak listrik yang tersedia hanya dibeberapa meja saja.
3. Desain tempat belum kekinian sehingga tidak terdapat spot foto yang menarik
4. Fasilitas tempat duduk masih menggunakan kursi plastik biasa.
5. Kurangnya pencahayaan di cafe tersebut.
6. Titik lokasi pada Dpos’t Cafe terlalu menjorok kedalam.
7. Papan nama Dpos’t Cafe tidak terlihat jelas.
8. Penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari paparan diatas, untuk mencegah adanya penafsiran yang salah dan tidak teratur, maka penulis menetapkan batasan dan ruang lingkup penelitian, yaitu antara variabel fasilitas, lokasi, dan keputusan pembelian konsumen.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?
2. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Dpos't Cafe Tanjung Pura?

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Sebagai wadah untuk menambah wawasan, pengetahuan dan penerapan ilmu selama masa perkuliahan juga sebagai wadah untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir dan menulis karya ilmiah khususnya

tentang pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dalam membantu manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, khususnya informasi untuk pengambilan kebijakan dalam memahami konsep dari fasilitas, lokasi dan keputusan pembelian konsumen

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Menambah *literature* kepustakaan Universitas Negeri Medan mengenai pengaruh fasilitas, lokasi, dan keputusan pembelian konsumen

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan peneliti di masa yang akan datang.