

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada saat ini, terjadi kemajuan dan transformasi dalam dunia bisnis yang tercermin dalam gaya hidup yang berkembang dan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih. Salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri kuliner. Industri kuliner merujuk pada sektor ekonomi yang berkaitan dengan produksi, pengolahan, maupun penjualan makanan dan minuman (Parantika & Jenica, 2022). Industri ini mencakup berbagai macam bisnis, mulai dari restoran, cafe, kedai kopi, warung makan, hingga layanan katering. Perkembangan industri kuliner dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perubahan gaya hidup, preferensi konsumen, dan inovasi dalam penyajian makanan dan minuman. Industri kuliner menjadi bagian penting dari budaya dan identitas suatu daerah yang memiliki keunikan dan kekhasan dalam ragam kuliner yang ditawarkannya. Selain itu, industri kuliner juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja, memajukan sektor pariwisata, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Rizki Nurul Nugraha & Amelia Maya, 2022)

Berdasarkan riset dari Data Industri research, (2023), terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun 2014 sampai dengan 2020, dikarenakan munculnya pandemi covid-19, terjadi penurunan di tahun 2021 sampai dengan 2022. Dengan semakin pesat dan sengitnya persaingan industri kuliner membuat seorang pelaku bisnis di industri kuliner dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kemudian, pelaku usaha harus memiliki inovasi terkait beragam konsep untuk memberikan pengalaman kuliner yang baik kepada pelanggan. Maka dari itu, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, penting bagi para pelaku usaha untuk memprioritaskan kepentingan konsumen dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan baik dari sisi harga, maupun pelayanan yang merupakan

faktor utama yang dapat menentukan kesuksesan sebuah bisnis.

Dalam meningkatkan konsumen sangat erat dengan penetapan harga. Menurut Kurniawan & Auva, (2022). Aspek persaingan dari sisi harga, merupakan aspek yang memberikan dampak langsung terkait daya saing dan persepsi pelanggan, harga juga penting penting untuk memberikan persaingan yang kompetitif kepada pelanggan. Persaingan harga tersebut jika tidak menerapkan strategi penetapan harga yang baik akan menciptakan tekanan pada margin keuntungan dan dapat menghambat profitabilitas bisnis.

Dalam menjalankan usaha, pemilik usaha harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Indriyani Azizah, (2020) Kualitas pelayanan merupakan persaingan untuk menarik dan mempertahankan tenaga kerja terampil. Industri kuliner sering menghadapi tantangan dalam merekrut dan mempertahankan karyawan yang berkualitas tinggi, terutama dalam posisi koki dan pelayan. Persaingan untuk menawarkan gaji dan tunjangan yang kompetitif serta lingkungan kerja yang menyenangkan dapat menjadi bagian penting bagi restoran-restoran dalam industri ini.

Aspek kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen yang didapat dan diperoleh dengan mengurangi pengalaman negatif konsumen. Kualitas pelayanan memberikan dorongan bagi konsumen untuk membina hubungan yang kuat dengan perusahaan atau unit bisnis. Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengurangi pengalaman negatif pelanggan, yang pada gilirannya akan membantu perusahaan mempertahankan kinerjanya dan mencapai pertumbuhan yang diinginkan (Saripudin et al., 2021).

Kualitas pelayanan dan penetapan harga saling berpengaruh dalam sebuah bisnis. Kualitas pelayanan yang tinggi sering kali dapat mendukung penetapan harga yang lebih tinggi. Konsumen cenderung bersedia membayar lebih untuk produk atau layanan yang memberikan pengalaman yang baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, perusahaan mungkin sulit untuk mempertahankan harga yang tinggi, karena konsumen mungkin

tidak merasa nilainya sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, penetapan harga juga dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan (Chaniago Harmon, 2020). Harga yang tinggi sering kali dianggap sebagai indikasi kualitas yang lebih baik, sehingga konsumen mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan ketika membayar harga yang lebih mahal (Anggraeni & Soliha, 2020). Oleh karena itu, penting bagi unit bisnis untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan sesuai dengan harga yang ditetapkan, agar konsumen merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang setara dengan biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu, kombinasi dua hal tersebut dapat membantu restoran memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan setia.

Sebagai ibu kota Indonesia, Jakarta merupakan pusat bisnis dan aktivitas ekonomi yang ramai. Di kota ini, bisnis kuliner berkembang pesat dengan adanya beragam restoran dan kafe yang menawarkan aneka ragam makanan dan minuman. Persaingan di industri kuliner Jakarta sangatlah ketat, dengan munculnya banyak pemain baru serta tren dan preferensi konsumen yang terus berubah. Salah satu restoran dan café yang sedang berkembang di Jakarta, yaitu La Tierra XII Café & Bistro.

La Tierra XII Café & Bistro merupakan *Cafe* yang berada di Jl. Bumi nomor 12, Kebayoran Baru Jakarta selatan yang mulai beroperasi sejak Juni 2023. Tersedia beragam pilihan menu mulai dari hidangan pembuka, menu utama, hingga makanan penutup, serta variasi minuman yang disediakan untuk mengakomodasi preferensi pelanggan. La Tierra XII Cafe & Bistro memiliki suasana nyaman merupakan Cafe yang merepresentasikan 5 benua, dengan spesialisasi menu di Asian food dan Western food. La Tierra XII mengusung konsep *Bistro & Lounge*. Selain itu, La Tierra XII merupakan salah satu restoran di Jakarta yang memiliki *Bar Lounge*. Bar Lounge merupakan tempat yang menampilkan suasana yang mewah dan eksklusif, dengan furnitur yang nyaman dan pencahayaan yang baik (Lie Imelda, 2019). Sesuai dengan Simbol lima kelopak bunga Frangipani yang mendasari konsep dari La Tierra XII Cafe & Bistro itu mewakili filosofi lima dasar suatu rasa dan juga lima prinsip dasar.

Yang mana suasana merupakan salah satu prinsip dasar dari La Tierra XII. Kelima prinsip dasar La Tierra XII Cafe & Bistro itu terdiri dari suasana, interior, musik, makanan, dan pelayanan. Menegaskan bahwa La Tierra XII mengutamakan kepuasan pelanggan. La Tierra XII Cafe & Bistro mengusung tema casual fine dining. Dibandingkan dengan kafe lain di Jakarta, kafe ini unggul dalam menampilkan konsep yang elegan dan santai.

La Tierra XII Cafe & Bistro guna menghadapi persaingan industri yang sangat ketat harus memiliki prioritas utama, yaitu memastikan kualitas layanan dan penetapan harga yang tepat dan optimal guna mempertahankan, bersaing, dan memperluas pangsa pasar. Untuk menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan, evaluasi harus dilakukan secara konsisten dan menjadi aspek yang penting. Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan yang disesuaikan dengan penetapan harga yang tepat, sehingga konsumen merasa puas dan tidak beralih ke restoran lain.

Begitu pentingnya strategi dan kualitas pelayanan pada industri kuliner maka dari itu, berdasarkan keterangan dan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan menganalisis Strategi Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro. Peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa harga yang ditetapkan oleh La Tierra XII Café & Bistro sesuai dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan. Maka, dari judul yang ditetapkan oleh penulis adalah dengan mengambil latar belakang masalah tersebut dengan mengangkat judul **“Strategi Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro Jakarta”**.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Strategi penetapan harga yang dilakukan oleh La Tierra XII Café & Bistro?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh La Tierra XII Café & Bistro
3. Apa kelebihan, kekuarangan, peluang, dan ancaman dalam penetapan harga dan kualitas pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro Jakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisi strategi penetapan harga yang di lakukan La Tierra XII Cafe Bistro
2. Menganalisis sebuah strategi penetapan harga terhadap kualitas pelayanan yang di berikan La Tierra XII Café & Bistro
3. Mengetahui dan menganalisis kelebihan, kekuarangan, peluang, dan ancaman dalam penetapan harga dan kualitas pelayanan di La Tierra XII Café & Bistro.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat memperluas pemahaman peneliti tentang konsep-konsep dalam pemasaran, terutama terkait strategi penetapan harga, dan pelayanan berkualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di La Tierra XII Café & Bistro.

2. Manfaat Praktis

Bisa berfungsi sebagai pengetahuan tambahan, kontribusi intelektual, dan sumber referensi bagi peneliti masa depan yang akan melakukan penelitian tentang pemasaran, terutama faktor-faktor seperti harga, suasana, dan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi La Tierra XII Café & Bistro

Sebagai bahan kajian dalam membuat keputusan tentang pengembangan strategi penetapan harga dan mengaplikasikannya kepuasan pelayanan kepada pelanggan.

