

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai objek daya tarik wisata yang tersebar di setiap sudut negerinya, kebudayaan dan keindahan alamnya yang sangat berpotensi untuk dijadikan destinasi wisata yang menarik. Pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengelola tempat wisata dan usaha terkait pariwisata lainnya.

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan industri dan salah satu penggerak perekonomian dunia, fakta membuktikan bahwa pariwisata telah memberikan kontribusi bagi kemakmuran setiap negara. Indonesia mempunyai banyak kebudayaan dan keindahan alamnya. Hal tersebut membuat berkembangnya wisatawan di Indonesia. Wisatawan yang datang tidak hanya dari wisatawan lokal, namun banyak juga wisatawan mancanegara yang datang. Hal tersebut bisa dilihat dari data kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia setiap tahunnya semakin bertambah.

**Tabel 1. 1**  
**Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Indonesia**  
**Tahun 2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>	<b>Presentase Kenaikan</b>
2015	10,230,775	
2016	11,519,275	16%
2017	14,035,799	22%
2018	15,810,305	13%
2019	16,106,954	2%

*Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2020)*

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Kunjungan wisatawan pada tahun 2019 merupakan kunjungan wisatawan mancanegara paling banyak dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Provinsi Banten

yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 Banten merupakan provinsi yang membentang tepi selat sunda di sisi barat pulau Jawa, laut Jawa dan Samudra Hindia hal ini menunjukkan Provinsi Banten berada di letak geografis yang memiliki potensi wisata bahari. Banten memiliki ragam objek wisata mulai dari keindahan laut yang dimilikinya, wisata budaya, wisata realigi, hingga wisata kuliner. Berdasarkan data kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik pun mengalami kenaikan pada data tahun 2016 sampai 2019.

**Tabel 1. 2**  
**Data Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Banten**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Total	Presentase Kenaikan
2015	125,162	14,243,949	14,369,111	
2016	281,758	15,876,353	16,158,111	13%
2017	848,360	20,863,460	21,711,820	34%
2018	251,663	16,656,370	16,909,033	-22%
2019	308,044	21,364,248	21,672,292	28%

*Sumber : (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 2019)*

Sajian data pada tabel 1.2 memperlihatkan bahwa kenaikan jumlah wisatawan paling banyak terjadi pada tahun 2017. Jumlah wisatawan yang datang ke Banten terus mengalami kenaikan kembali pada tahun 2019 sebesar 28%

Kota Cilegon merupakan kota industri terbesar di Provinsi Banten dengan sebutan lain Kota Baja , mengingat kota Cilegon merupakan penghasil baja terbesar di Asia Tenggara. Selain terkenal sebagai kota industri, Kota Cilegon juga menyimpan potensi wisata yang cukup menjanjikan. Keberagaman etnik yang menjadikan Kota Cilegon berkembang dalam seni budaya dan pariwisatanya.

Berikut merupakan sajian data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke kota Cilegon.

**Tabel 1. 3**  
**Data Jumlah Wisatawan di Kota Cilegon**  
**Tahun 2015 – 2017**

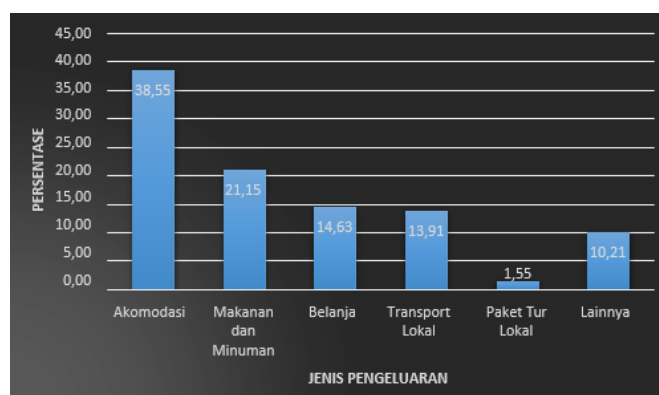
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>	<b>Presentase Kenaikan</b>
2015	191,759	
2016	230,626	20%
2017	271,814	18%

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Cilegon 2017*

Sajian tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Kota Cilegon mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Semakin tahun akses yang dilalui untuk menuju ke Kota Cilegon sudah semakin mudah, hal ini memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Cilegon.

Sarana pariwisata adalah sesuatu yang memberikan pelayanan kepada wisatawan secara langsung maupun tidak langsung. Sarana pariwisata yang dimaksud meliputi 1) Perusahaan perjalanan seperti *Travel Agent, Travel Bureau, dan Tour Operator*. 2) Perusahaan transportasi, terutama transportasi angkutan wisata. 3) Hotel dan jenis akomodasi lainnya. 4) Bar, restoran, katering, dan usaha jasa boga lainnya. 5) Daya tarik wisata.

**Gambar 1.1**  
**Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Menurut Jenis Pengeluaran Tahun 2019**



*Sumber: Badan Pusat Statistik, 2019*

Berdasarkan data dari tabel 1.1 menurut hasil survei dari badan pusat statistik pada

tahun 2019, apabila ditinjau dari pengeluarannya, wisatawan selama melakukan wisata pengeluaran terbesarnya adalah untuk akomodasi yaitu sebesar 38,55%, selanjutnya pengeluaran terbesar kedua yang mereka habiskan adalah untuk kebutuhan makanan dan minuman yaitu sebesar 21,15% .

Bisnis kuliner saat ini semakin meningkat, jika dahulu rumah makan atau restoran hanya dikunjungi wisatawan untuk menikmati hidangan yang disediakan di tempat tersebut, tetapi sekarang kuliner termasuk ke dalam salah satu pilihan wisata. Berkembang pesatnya wisata kuliner menjadikan suatu peluang bagi para pebisnis. Wisata kuliner menjadi satu tren yang banyak digandrungi oleh masyarakat khususnya kalangan anak muda. Bisnis kuliner semakin hari terus meningkat. Hal tersebut memicu banyaknya restoran, rumah makan, dan *café* yang ikut meramaikan bisnis kuliner terutama di Kota Cilegon.

**Tabel 1. 4**  
**Jumlah Restoran, Rumah Makan, *Cafe* Kota Cilegon Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Restoran, Rumah Makan, <i>Cafe</i> Kota Cilegon
2016	61
2017	123
2018	67
2019	122
2020	61

*Sumber: (BPS Kota Cilegon, 2021)*

Pada tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah restoran, rumah makan, dan *café* di Cilegon pada setiap tahunnya terus meningkat, namun pada tahun 2020 jumlahnya menurun karena adanya pandemi *covid-19* yang menyebabkan banyak usaha khususnya restoran, rumah makan, dan *cafe* yang tidak melanjutkan lagi usahanya. Ditengah situasi pandemi *covid-19* ada salah satu *café* di kota Cilegon yang ingin terus eksis, yaitu *Café Eat Banoffee*.

*Café Eat Banoffee* Cilegon adalah salah satu *café* yang terletak di Komplek BPI blok H1 no 11, Panggung Rawi, Jombang, Kota Cilegon, Banten. Berdiri sejak awal tahun 2019. Berawal dari modal seadanya yang dimiliki oleh *owner* yaitu bapak Sunarto. *Eat Banoffee* Cilegon awalnya hanya membuka pemesanan melalui *online*, pada tahun 2020 membuka *café* yang tidak terlalu luas namun cukup nyaman untuk

dijadikan tempat bercengkrama bersama kerabat ataupun dengan keluarga.

**Tabel 1.5**  
**Data Penjualan Makanan di *Café Eat Banoffee***  
**Periode Juli-Desember 2020**

Menu	Data Penjualan					
	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
<b>Appetizer</b>						
French Fries	534	719	510	476	412	394
Fried Sausage	565	322	398	413	374	286
Fruit Salad	352	158	249	168	170	152
<b>Main Course</b>						
Garlic Bread	1034	1359	834	962	768	743
Dimsum	210	436	180	301	153	115
Burnt Dimsum	622	562	576	542	479	395
Indomie Mentai	751	834	654	693	577	476
<b>Dessert</b>						
Banoffee Original	563	363	538	410	440	351
Banoffee Oreo	364	278	341	270	207	162
Blueberry Cheesecake	433	320	260	132	257	128
Belgian Cheesecake	454	442	587	493	318	275
Lotus Cheesecake	347	366	258	252	150	110
Tiramisu	338	226	277	327	214	211
Burnt Cheesecake	94	216	109	95	52	63

*Sumber : Pra-Penelitian di Café Eat Banoffee, 2020*

Setelah mendapatkan data penjualan seperti tabel 1.5 diatas, penulis mengelompokan menu menjadi 4 kategori, yang dihitung berdasarkan perhitungan dari *menu engineering*. Keempat kategori menu tersebut yaitu *stars*, *plowhorse*, *puzzle* dan *dog*. Dimana menu ini sangat berpengaruh terhadap volume penjualan

terutama untuk menu katagori *Dog* dan *Puzzle* yang merupakan *menu unpopular*. Berikut menu yang telah diklasifikasikan berdasarkan hasil perhitungan *menu engineering*.

**Tabel 1. 6**  
**Rekapitulasi Kategori Menu Café Eat Banoffee Cilegon**

<b>Kategori</b>	<b><i>Star</i></b>	<b><i>Puzzle</i></b>	<b><i>Plowhorse</i></b>	<b><i>Dog</i></b>
<b>Jumlah Menu</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Presentase</b>	<b>29%</b>	<b>14%</b>	<b>22%</b>	<b>35%</b>

*Sumber: Data Diolah Penulis (2020)*

Berdasarkan data dari tabel 1.7 diketahui bahwa menu dengan kategori *star* mencapai 29% yaitu 4 menu. Kemudian menu dengan kategori *puzzle* mencapai 14% yaitu 2 menu. Selanjutnya menu dengan kategori *plowhorse* mencapai 22% yaitu 3 menu dan menu dengan kategori *dog* mencapai 35% yaitu 5 menu. Presentase tersebut didasarkan pada perhitungan dengan total menu yang ditawarkan mencapai 14 menu.

*Café Eat Banoffee* Cilegon merupakan *café* yang baru berdiri pada tahun 2019, dari pra penelitian penulis di tempat tersebut, penulis melihat belum dilaksanakannya evaluasi menu secara berkala, sehingga tidak diketahui jenis makanan mana yang diminati atau disukai oleh tamu. Dampak yang ditimbulkan akibat tidak dilaksanakannya evaluasi menu tersebut adalah tidak dapat tercapainya volume penjualan karena manajemen tidak dapat mengetahui dengan tepat jenis makanan mana yang sesuai dengan keinginan tamu. Atas hal tersebut, maka diperlukan analisis dalam meningkatkan volume penjualan menu makanan dari *Café Eat Banoffee* ini dengan cara *Suggestive Selling*. “*Suggestive selling is perhaps the most cost effective way to promote sales; it is done verbally by the servers, it is the distinct skills that a food service professional must acquire, to distinguish oneself from other servers*” Sudhir Andrew (2009:332). Berdasarkan teori tersebut *suggestive selling* dapat meningkatkan penjualan, meningkatkan *average check*, dan juga membangun hubungan dengan *customer*.

Penulis menjadikan masalah yang ada ini sebagai objek penelitian untuk skripsi, dan penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN MENU MAKANAN KATEGORI “DOG” DI CAFÉ EAT BANOFFEE CILEGON MELALUI SUGGESTIVE SELLING”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas menu makanan yang terdapat di *Café Eat Banoffee* Cilegon?
2. Bagaimana penjualan menu makanan yang terdapat pada *Café Eat Banoffee* Cilegon?
3. Bagaimana penerapan *suggestive selling* di *Café Eat Banoffee*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah-masalah yang sebelumnya telah diuraikan, maka dalam penelitian ini penulis bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas menu makanan yang terdapat di *Café Eat Banoffee* Cilegon.
2. Untuk mengetahui penjualan yang terdapat pada *Café Eat Banoffee* Cilegon.
3. Untuk mengetahui penerapan *suggestive selling* di *Café Eat Banoffee*

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah memahami permasalahan-permasalahan penelitian yang ada, penulis mengharapkan informasi yang tersusun dan memberikan manfaat dalam hasil penelitian ini, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk pengembangan aplikatif ilmu manajemen khususnya Manajemen Industri Katering mengenai Manfaat Praktis mengenai pengembangan bisnis usaha di sector kuliner khususnya *cafe* dan restoran melalui strategi yang digunakan untuk meningkatkan volume penjualan menu makanan di *Café Eat Banoffee* Cilegon melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan informasi membangun kepada manajemen *Eat Banoffee* Cilegon sebagai pengelola guna peningkatan volume penjualan.

### 2. Manfaat Praktis

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi atas

permasalahan yang ada serta dapat berkontribusi secara langsung dalam pencapaian target untuk meningkatkan volume penjualan dengan strategi yang telah dirumuskan.