

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

Pada Bab VI ini penulis menguraikan hasil analisis penulis yaitu kesimpulan serta saran. Penulis melakukan penelitian pada Kopi Lain Hati cabang Sumbersari Bandung yang merupakan usaha bisnis Waralaba atau *Franchise* Penelitian pada objek ini berjudul Analisis Strategi Bersaing Kopi Lain Hati cabang Sumbersari. Akan dijabarkan pula kesimpulan serta saran yang telah didapatkan.

6.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan yang didapatkan untuk menjawab pertanyaan dalam Identifikasi Masalah dalam penelitian ini:

1. Dari hasil analisis penulis ialah strategi bersaing yang telah digunakan oleh Kopi Lain Hati Sumbersari cabang Bandung pada saat ini ialah strategi bersaing diferensiasi. Meskipun industri Kopi pada saat ini banyak sekali persaingannya. Namun, Kopi Lain Hati menawarkan varian-varian rasa yang unik dapat dilihat dari berbagai macam varian nama menu yang unik. Selain rasa yang menarik dan unik juga kegunaan Kopi ini dapat memenuhi kebutuhan customer. Dalam melakukan persaingan dalam bisnisnya dapat dilihat pada hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan langsung oleh penulis melalui beberapa pesaing pada sekitaran Jl.Holis. Kompetitor Kopi Lain Hati cabang Sumbersari Bandung ialah Kedai Kopi O, Kopi Soe dan Kopi Molo. Berdasarkan hasil penelitian kompetitor tersebut melalui penelitian

yang digunakan yaitu analisis internal, analisis eksternal perusahaan ciri-ciri yang didapat terlihat perbedaan keunggulan atau kelebihan pelayanan serta strategi yang digunakan yaitu strategi diferensiasi produk pada menu yang ditawarkan Kopi Lain Hati. Selama 2 tahun lamanya Kopi Lain Hati cabang Sumbersari berdiri dan berdasarkan observasi ciri-ciri diferensiasi yang menunjukkan perbedaan pada produk dan fasilitas Kopi Lain Hati menggunakan strategi *diferensiasi*.

2. Kondisi Internal dan Eksternal Kopi Lain Hati cabang Sumbersari yang dianalisis oleh Penulis menggunakan 4 fungsi bisnis pada Kondisi Internal yang dapat mengetahui bagaimana kondisi kegiatan perusahaan di dalam Kopi Lain Hati Sumbersari berlangsung dan didalam kondisi Eksternal menggunakan PESTEL dan *Porter's 5 forces* yang bertujuan mengetahui bagaimanakah peraturan dan ketentuan-ketentuan yang harus diikuti dan ditaati oleh Kopi Lain Hati. Hasil penelitian penulis kondisi Internal Kopi Lain Hati Sumbersari berjalan dengan baik sesuai dengan *job desc* nya masing-masing yang bertujuan mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) perusahaan. Pada kondisi Eksternal bertujuan agar peneliti dapat melihat ancaman (*threat*) dan peluang (*opportunities*) perusahaan. Perusahaan Kopi Lain Hati cabang Sumbersari sudah memenuhi prosedur ketentuan yang berlaku dalam analisis eksternal PESTEL. Pada kondisi internal dalam 4 fungsi bisnis peneliti menganalisis bahwa Kopi Lain Hati cabang Sumbersari sudah cukup baik dalam analisis Sumber Daya Manusia, Pemasaran,

Produksi dan Operasional dan Keuangan. Dengan kemudahan otomatisasi pada kecanggihan teknologi saat ini, semuanya sudah mendapatkan kemudahan dalam menjalankan operasional perusahaannya.

3. Berdasarkan hasil analisis penulis strategi yang baik digunakan oleh Kopi Lain Hati adalah strategi *focus*. Berdasarkan hasil penelitian oleh penulis yaitu karena lokasi Kopi Lain Hati cabang Sumpersari yang kurang strategis maka dari itu, penulis merekomendasikan strategis *focus (focused differentiation strategy)* diferensiasi yang berfokus pada pasar yang lebih sempit. Strategi ini membutuhkan penawaran fitur-fitur yang unik yang dikhususkan untuk memenuhi permintaan yang sempit. Karena lokasi Kopi Lain Hati Sumpersari dekat dengan komplek perumahan, perkantoran serta bank. Penulis menyarankan selain dari kemudahan dalam pelayanan *Go-food* dan *Grab-food*, Kopi Lain Hati Sumpersari menyediakan fitur berlebih seperti terdapat Pegawai Internal Kopi Lain Hati yang melakukan pelayanan pengantaran pesanan. Agar efektif, perusahaan Kopi Lain Hati cabang Sumpersari harus membangun loyalitas merek yang kuat diantara pelanggan sehingga menjadikan pasar kurang menarik bagi kompetitor atau pesaing lain. Karena menekankan pada pemenuhan kebutuhan yang sempit, diferensiasi terfokus dapat lebih cepat beradaptasi dengan perubahan permintaan dan ekspektasi produk. Interaksi pelanggan pun menjadi mudah dengan fitur unik ini seperti dengan pembuatan

Whatsapp dengan *Group* wilayah pemesanan pelanggan tetap sekitaran Jl. Holis sehingga karyawan dapat langsung merespon dan mencari tahu apa yang disukai dan tidak disukai oleh pelanggan tentang produk saat ini. Dalam strategi fokus ini lebih mudah untuk perusahaan dalam menangani kebutuhan pasar kecil secara efisien daripada perusahaan yang menargetkan pasar yang lebih besar.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa strategi yang digunakan oleh Kopi Lain Hati cabang Sumpalsari selama ini yaitu strategi *differentiation*. Meskipun strategi yang digunakan sudahlah baik bagi perusahaan. Namun, menurut hasil analisis penulis menyarankan bahwa perusahaan ini harus meningkatkan lagi strateginya dengan *focused differentiation strategy*, perusahaan masih harus meningkatkan dan mengembangkan lagi strategi yang diterapkan tersebut agar keberlangsungan perusahaan dapat lebih optimal. Berdasarkan hasil analisis penulis Kopi Lain Hati harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk, layanan dan fasilitas Kopi Lain Hati agar dapat tercapainya harapan dan pemenuhan kebutuhan customer. Berikut ini ialah beberapa saran yang diberikan penulis kepada perusahaan, berdasarkan hasil kesimpulan yang didapatkan:

1. Kopi Lain Hati cabang Sumpalsari harus meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari peningkatan kecepatan respon dari karyawan kepada customer.

Misalkan customer banyak yang melakukan pertanyaan kepada karyawan

seputar produk melalui telfon, *whatsapp*, atau sosial media lainnya. Dengan kecepatan karyawan yang responsif berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Tujuan dari kecepatan respon untuk pelanggan ini diharapkan menjadi informasi yang dibutuhkan oleh customer dengan pemenuhan informasi yang baik. Lalu, agar perusahaan berjalan dengan baik SOP karyawan pada Kopi Lain Hati Summersari harus diperhatikan dengan detail agar prosedur-prosedur yang seharusnya berjalan dengan baik dan perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2. Meningkatkan fitur, pada saat ini semua orang sudah dapat menggunakan media sosial dengan mudah. Namun, pada pelayanan *go-food* dan *grab-food* melibatkan pihak lain dalam proses berjalannya pemesanan. Penulis menyarankan untuk bagi pelanggan tetap memiliki fitur group tersendiri yang didalamnya terdapat pelanggan-pelanggan setia Kopi Lain Hati. Pada proses pemesanan online tidak semua driver yang memesan produk dapat dengan benar dalam berkomunikasi dengan baik. Maka dari itu, penulis menyarankan agar karyawan Kopi Lain Hati cabang Summersari dapat melakukan pemesanan dan memberikan informasi langsung untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan. Setelah meningkatkan pelayanan, untuk produkpun menjadi daya tarik bagi pelanggan, penulis menyarankan agar Kopi Lain Hati cabang Summersari dapat menyediakan menu makanan ringan dan berat. Sehingga dapat menjadi opsional pelanggan selain minuman terdapat hidangan makanan juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Riswandi, H. T. (2016). ANALISIS STRATEGI BERSAING RUMAH MAKAN (Studi Pada Rumah Makan Darisa Cafe Campus). *JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO*, 293-304.
- Anjani, H. D. (2018). Relationship of 7P Marketing Mix and Customer Loyalty In Tradisional Markets. *Agro Ekonomi*, 29(2), 261-273.
- David, F. (2011). *Strategic Management Concept and Cases*. New Jersey: Pearson.
- David, F. R. (2015). *Manajemen Strategik* (Vol. 15). Jakarta: Salemba Empat.
- Griffin, R. W. (2016). *Fundamentals of Management Eighth Edition*. Canada: Cengage Learning.
- Muhamad Faruq, I. U. (2014). PENYUSUNAN STRATEGI BISNIS DAN STRATEGI OPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH PADA PERUSAHAAN KONVEKSI SCISSORS DI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*(3), 173-198.
- Nikols, F. (2011, January 14). STRATEGY, STRATEGIC MANAGEMENT, STRATEGIC PLANNING AND STRATEGIC THINKING.
- Octavia, D. A. (2020). Di Balik Kesuksesan Kedai Kopi Kekinian 'Kopi Lain Hati'.
- Pepera, R. (2017). *The Pestle Analysis*. Nerdynaut.
- Porter, M. (2001). *Strategi Bersaing*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti. (2018). In *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti. (2018). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Suharsimi. (2006). In *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Wheelen, T. (2012). *Strategic Management and Business Policy*. Dublin: Pearson.