

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis memiliki peran penting dalam kehidupan bermasyarakat untuk memberikan kepuasan bagi konsumen. Seseorang yang memiliki bisnis atau usaha biasanya disebut sebagai seorang wirausaha, yang mana merupakan orang yang mempunyai jiwa mengambil resiko dalam memulai bisnis. Kewirausahaan mempunyai persamaan dan tujuan yang relevan dengan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah salah satu usaha yang dikelola oleh seorang-porseorangan atau juga dapat berbentuk suatu badan usaha yang memiliki lingkup kegiatan usaha yang kecil atau juga mikro (Ariyanto et al., 2021). Selain itu, Usaha Mikro Kecil Menengah juga menjadi salah satu fondasi utama dalam perekonomian nasional yang seharusnya memperoleh kesempatan utama, *support*, serta perlindungan dan pengembangan sebesar-besarnya yang mana sebagai salah satu bentuk dorongan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat, dengan tidak mengabaikan peran Usaha Besar dan Usaha Milik Negara.

Mengutip dari website resmi ([manado.antarnews.com](http://manado.antarnews.com)) pemerintah kota Bitung menyatakan bahwa pemerintah akan mendorong serta memfasilitasi pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Kota Bitung untuk berani melakukan ekspor produk ke berbagai negara agar produk-produk unggulan Kota Bitung bisa

masuk pasar Internasional. Berdasarkan data tabel dibawah ini pada Tahun 2022 UMKM yang tercatat di Kota Bitung berjumlah 3.580 UMKM dan dari total tersebut dari data yang diperoleh terdapat tiga toko roti yang merupakan bisnis keluarga salah satunya *Agogo Cake and Bakery*.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah UMKM di Kota Bitung Tahun 2022**

<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Jumlah</b>
Bitung	3.580
Total	3.580

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Bitung*

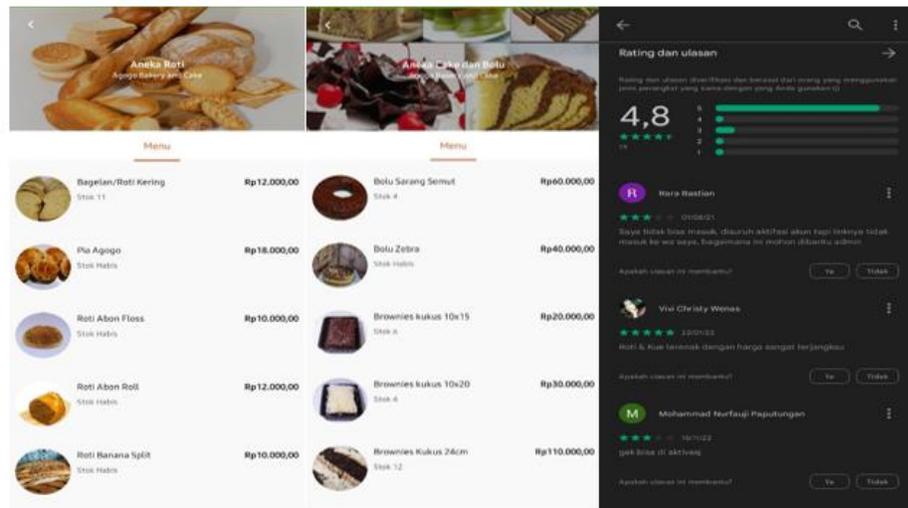
Dalam dunia bisnis menjalankan usaha pastinya membutuhkan sebuah tolak ukur untuk melihat usaha yang dijalankan berjalan dengan baik atau tidak, salah satunya dengan melihat respon yang diberikan oleh konsumen agar dapat dijadikan bahan acuan bagi pelaku usaha dalam menjalankan dan mempertahankan usahanya. Untuk mendapatkan respon baik dari konsumen pelaku usaha harus mampu menciptakan inovasi yang berbeda, sehingga membuat konsumen merasa senang dan puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan.

Bisnis pada bidang kuliner sangat mudah diterobos oleh pendatang baru dan pelaku bisnis tersebut keluar dari bisnisnya karena alasan tertentu. Misalnya kalah dalam persaingan, tidak bisa menjaga kualitas produknya, kurang berinovasi dalam bisnis dan tidak bisa menyesuaikan dengan kebutuhan atau selera konsumen. Salah satu bisnis kuliner yang cukup banyak di Manado adalah produk roti. Produk roti bisa di temui di toko yang khusus memproduksi roti dan menjual roti. Begitu mudahnya produk roti masuk ke pasaran membuat bisnis yang bergerak di bidang kuliner roti

dan kue-kue harus mempunyai strategi dalam berinovasi agar memenuhi kebutuhan konsumen sehingga produk dapat dipasarkan dan bisnis dapat tetap berjalan.

*Agogo Cake and Bakery* merupakan bisnis yang bergerak pada bidang kuliner yang memproduksi makanan seperti roti dan *cake*. *Agogo Cake and Bakery* sendiri merupakan bisnis keluarga yang dijalankan oleh bapak Alex Prasitio Ferdiansyah dan Meyke Greis Rotty yang mana bisnis toko roti ini telah beroperasi kurang lebih sepuluh tahun, untuk waktu operasional dimulai dari jam 08.00 – 21.00 WITA. *Agogo Cake and Bakery* sebagai toko kue dengan sistem pelayanan yaitu melalui penjualan kue di toko secara langsung berdasarkan stok yang tersedia, melalui permintaan penitipan penjualan kue dari *supplier* yang tokonya berlokasi di jalan Wolter Monginsidi Kelurahan Girian Indah Kecamatan Girian Bitung, Sulawesi Utara, maupun melalui sistem pemesanan lewat telepon atau melalui aplikasi *Agogo Cake and Bakery*.

**Gambar 1. 1 Aplikasi Agogo dan ulasanya**



*Sumber: Data Perusahaan*

Agogo *Cake and Bakery* sebagai salah satu toko kue dengan banyak pelanggan karena produk yang dijual memuaskan pelanggan sehingga menarik banyak peminat untuk berbelanja. Namun berdasarkan pengamatan peneliti, terdapat beberapa hal yang menjadi masalah dalam sistem perbelanjaan di toko Agogo *Cake and Bakery* yaitu melalui pemesanan produk secara *online* melalui aplikasi Agogo dimana aplikasi ini bertujuan untuk membantu dalam menawarkan dan memasarkan produk secara efisien kepada konsumen, sekaligus untuk mempermudah transaksi penjualan dengan sistem pembayaran modern dengan menggunakan QRIS dan M-Banking. Setelah menggunakan aplikasi tersebut dan mengacuh pada ulasan beberapa pengguna yang telah melakukan pemesanan produk yang ditawarkan pada aplikasi tersebut, nyatanya kurang terperinci terkait keterangan waktu atau tanggal produksi produk sehingga konsumen memilih untuk membeli secara langsung di toko. Selain itu aplikasi yang disediakan memiliki kendala terkait aktivasi akun yang merespon dengan lambat hal ini terbukti pada data gambar 1.1 diatas.

Selanjutnya pelayanan pada toko secara langsung oleh karyawan yang memiliki kendala seperti kekurangan anggota karyawan sehingga cenderung mengalami kesulitan ketika banyak pembeli yang datang berkunjung. Dampak dari hal ini juga pada pelayanan terhadap pesanan pelanggan dimana kue yang dipesan tertukar sehingga toko harus mengganti kerugian akibat kelalaian tersebut.

**Tabel 1. 2 Data Produk Agogo Cake and Bakery Bitung**

No	Kategori	Produk	Harga
	Cake and Bolu	Bolu Sarang Semut	Rp. 65.000

		Bolu Zebra	Rp. 40.000
		Brownies Kukus 10x15	RP. 22.000
		Brownies 10 x 20	Rp.33.000
		Brownies Kukus 24 cm	Rp. 120.000
		Brownies Panggang 10 x 15	Rp. 27.000
		Brownies Panggang 10 x 30	Rp. 35.000
		Brudel Klasik	Rp. 120.000
		Cake Coklat	Rp. 132.000
		Cake Marmer	Rp. 110.000
		Cake Pandan	Rp. 110.000
		Cake Zebra	Rp. 120.000
		Nampan Mini	Rp. 70.000
		Onbeykuk	Rp. 132.000
		Roll Cake Coklat	Rp. 55.000
		Roll Cake Pandan Chesees	Rp. 55.000
		Roll Cake Vanilla	Rp. 50.000
		Slice Lapis Marble	Rp. 7.000
		Slice Lapis Surabaya	Rp. 9000
		Slice Piramid Blackforest	Rp. 13.000
		Slice Tart Vanilla	Rp. 7.000
2	Cake Hias	2in1 Agogo Sign 22 cm	Rp. 250.000
		African Forest 15 cm	Rp. 120.000
		African Forest 18 cm	Rp. 170.000
		African Forest 20 cm	Rp. 190.000
		African Forest 22 cm	.Rp. 230.000
		Blackforest 15 cm	Rp. 110.000
		Blackforest 18 cm	Rp. 165.000
		Blackforest 20 cm	Rp. 187.000
		Blackforest 22 cm	Rp. 220.000

		Blackforest Bulat 24 cm	Rp. 235.000
		Cup Cake Butter Cream	Rp. 10.000
		Mini Tart	Rp. 35,000
		Mocca Nogat Tart	Rp. 200.000
		Sponge Kotak 15 cm	Rp. 110.000
		Sponge Cake Bulat 24 cm	Rp. 220.000
		Sponge Vanilla 15 cm	Rp. 88.000
		Sponge Vanilla 18 cm	Rp. 132.000
		Sponge Vanilla 20 cm	Rp. 176.000
		Sponge Vanilla 22 cm	Rp. 187.000
		Sponge Vanilla Kotak 18 cm	Rp. 150.000
		Sponge Vanilla Kotak 20 cm	Rp. 187.000
		Sponge Vanilla Kotak 27 cm	Rp. 220.000
<b>3</b>	<b>Cake Basah</b>	Apang Sambiki	Rp. 4.000
		Biapong Unti Kelapa	Rp. 5.000
		Bolu Kukus	Rp. 4.000
		Donat Paket Bomboloni	Rp. 18.000
		Donat Paket Topping Glaze	Rp. 33.000
		Donat Ring	Rp. 5.000
		Holand Tart	Rp. 4.000
		Kelapa Tart 12 cm	Rp. 33.000
		Kelapa Tart 22 cm	Rp. 110.000
		Kelapa Tart Cup Kecil	Rp. 11.000
		Kue Kuk	Rp. 4.000
		Lalampa	Rp. 4.000
		Lumpia	Rp. 4.000
		Muffin	Rp. 6.000
		Onde-onde Wijen	Rp. 5,000
		Panada	Rp. 5.000

		Panekuk Coklat	Rp. 5.000
		Panekuk Pandan	Rp. 5.000
		Pastel	Rp. 4.000
		Pie Brownies	Rp. 6.000
		Pie Buah	Rp. 6.000
		Pie Susu	Rp. 5.000
		Risoles	Rp. 5.000
		Susen	Rp. 5.000
		Wajik	Rp. 3.000
<b>4</b>	<b>Roti</b>	Roti Keing/Bakelan	Rp. 12.000
		Pia Agogo	Rp. 20.000
		Roti Abon Floss	Rp. 10.000
		Roti Abon Roll	Rp. 12.000
		Roti Banan Split	Rp. 10.000
		Roti Boy	Rp.8.000
		Roti Domino	Rp. 22.000
		Roti Kasur 6	Rp. 16.000
		Roti Kasur 9	Rp. 20.000
		Roti Kepang Coklat Keju	Rp.28.000
		Roti Loav Coklat Kacang	Rp. 20.000
		Roti Manis Campur	Rp. 7.000
		Roti Moka Sisir	Rp. 13.00
		Roti Paket 6	Rp. 15.000
		Roti Sisir	Rp. 22.000
		Roti Sosis	Rp. 12.000
		Roti Tawar	Rp. 16.000
		Roti Tawar Gandum	Rp. 17.000
		Roti Toas Cocochips	Rp. 18.000
		Sweet Toas	Rp. 18.000

*Sumber: Data Perusahaan Tahun 2023*

Berdasarkan observasi sementara melalui kesempatan kerja praktek selama kurang lebih dua bulan di *Agogo Cake and Bakery* Bitung yaitu pada bulan September hingga November 2022, selama periode tersebut peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan erat dengan kualitas produk yang ditawarkan *Agogo Cake and Bakery* Bitung, yaitu dimana produk yang ditawarkan sendiri sangat bervariasi yang terdiri dari beberapa kategori yakni *cake* dan bolu yang di dalamnya terdapat 32 jenis *cake* dan bolu, *cake* hias atau kue ulang tahun terdapat 28 jenis kue ulang tahun, kemudian *cake* basah terdapat 25 jenis, dan yang terakhir yaitu roti terdapat 21 jenis di dalamnya dengan total keseluruhan yaitu 106 produk yang diproduksi setiap harinya sesuai jumlah permintaan. Namun dari 106 produk yang ditawarkan hanya 5 jenis produk yang banyak diminati oleh konsumen dan lebih banyak di produksi setiap harinya yakni *cake* zebra, roti boy, roti kasur 6, dan roti kasur 9 sedangkan 101 produk lainnya sangat kurang peminat dan juga jumlah produksi tidak sebanyak 5 jenis produk yang di sebutkan diatas.

**Tabel 1. 3 Data Rekapitulasi Penjualan Agogo Cake and Bakery Bitung Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kode</b>	<b>Transaksi</b>	<b>Total</b>
1	31 Januari 2022	1000002	Penjualan Januari 2022	257,860,000
2	28 Februari 2022	1000002	Penjualan Februari 2022	213,400,000
3	31 Maret 2022	1000002	Penjualan Maret 2022	190,780,000
4	30 April 2022	1000002	Penjualan April 2022	243,020,000
5	31 Mei 2022	1000002	Penjualan Mei 2022	266.870,000

6	30 Juni 2022	1000002	Penjualan Juni 2022	216,990.000
7	31 Juli 2022	1000002	Penjualan Juli 2022	207,254,000
8	31 Agustus 2022	1000002	Penjualan Agustus 2022	205,970,000
9	30 September 2022	1000002	Penjualan September 2022	197,922,000
10	31 Oktober 2022	1000002	Penjualan Oktober 2022	204,230,000
11	30 November 2022	1000002	Penjualan November 2022	199,800,000
12	31 Desember 2022	1000002	Penjualan Desember 2022	259,880,000

*Sumber: Data Perusahaan Tahun 2022*

Pada tabel diatas terlampir data rekapitulasi penjualan produk Agogo *Cake and Bakery* pada tahun 2022 dimana penjualan produk Agogo mengalami peningkatan serta penurunan setiap bulannya yaitu, dapat dilihat pada bulan januari penjualan mencapai 257.860.000 kemudian pada bulan february dan maret mengalami penurunan penjualan dari 213.400.000 hingga 190.780.000 kemudian dua bulan berikutnya penjualan mengalami peningkatan yaitu pada bulan April penjualan mencapai 243.020.000 dan pada bulan Mei penjualan mencapai 266.870.000 dan bulan selanjutnya mengalami penurunan yang berkesinambungan selama empat bulan yaitu pada bulan Juni penjualan mengalami penurunan dari 216.990.000 hingga 197.922.000. Pada bulan September kemudian pada bulan oktober mengalami kenaikan kembali menjadi 204.230.000 dan turun kembali di bulan November menjadi 199.800.000, setelah itu di bulan Desember terjadi peningkatan penjualan mencapai 259.880.000.

Berdasarkan pada uraian permasalahan dari masing-masing variabel yang telah dijelaskan diatas dan mengacuh pada hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai “PENGARUH EFEKTIVITAS APLIKASI, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP JUMLAH TRANSAKSI DI AGOGO *CAKE AND BAKERY* BITUNG”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas adalah untuk mengetahui bahwa rumusan masalah di *Agogo Cake and Bakery* Bitung yaitu pengaruh Efektivitas Aplikasi Agogo, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Jumlah Transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian diatas dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah Efektivitas Aplikasi Agogo berpengaruh terhadap Jumlah Transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Jumlah Transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Jumlah Transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung?
4. Apakah efektivitas aplikasi agogo, kualitas produk, dan pelayanan berpengaruh terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mempunyai beberapa tujuan dan manfaatnya. Berikut adalah tujuan dan manfaat penelitian.

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas aplikasi terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas aplikasi agogo, kualitas produk, dan pelayanan berpengaruh terhadap jumlah transaksi di *Agogo Cake And Bakery* Bitung.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Luas lingkup dari pembahasan hanya membahas mengenai Efektivitas Aplikasi, Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh terhadap Jumlah Transaksi *Agogo Cake and Bakery* Bitung.
2. Beberapa informasi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada variabel yaitu Pengaruh Efektivitas Aplikasi, Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Jumlah Transaksi Agogo di *Agogo Cake and Bakery* Bitung.

3. Data populasi yang digunakan sebagai perhitungan dari bulan Maret sampai Mei 2023
4. Yang menjadi Objek dari penelitian ini adalah konsumen di Toko Agogo *Cake and Bakery* Bitung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Untuk Mahasiswa

Dapat menjadikan pengetahuan serta kontribusi untuk melatih dalam menerapkan ilmu kewirausahaan yang sudah dipelajari sebelumnya dibangku kuliah.

2. Untuk Peningkatan Pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh Efektivitas Aplikasi, Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Jumlah Transaksi di *Agogo Cake and Bakery* Bitung.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Bagi Toko Agogo *Cake and Bakery* Bitung, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sumber informasi dan referensi.

