

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Permasalahan Konsumen

Angkringan adalah jenis bisnis makanan yang memiliki ciri khas tersendiri di Indonesia. Kata "angkringan" sendiri berasal dari bahasa Jawa yang berarti "mampir sejenak." Bisnis ini umumnya berupa warung kecil yang menyajikan berbagai jenis makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau. Pola hidup yang semakin berkembang dan serba cepat mengakibatkan konsumsi masyarakat berubah pada pemilihan makanan cepat saji. Di karenakan di daerah Ungaran sekarang ini menjadi lingkungan yang padat dan sibuk, banyak orang berlalu lalang, bekerja, dan menuntut ilmu, mereka sibuk setiap harinya dan juga hanya memiliki waktu yang terbatas untuk istirahat dan makan, banyak di antaranya yang kesulitan atau bahkan menemukan tempat makan yang nyaman untuk mereka jadikan sebagai tujuan, tidak kalanya juga mereka akan mencari tempat makan siap saji dengan pelayanan yang cepat dan menu yang beragam, tetapi jika ada tempat makan yang siap saji dengan tempat yang nyaman dan menu yang beragam biasanya tempat tersebut di bandrol dengan harga makanan dan minuman yang mahal, jadi sangat tidak bersahabat dengan dompet mahasiswa dan para orang yang bekerja.

Angkringan juga dikenal sebagai tempat nongkrong atau berkumpul. Banyak orang datang ke angkringan bukan hanya untuk makan, tetapi juga untuk berbincang-bincang dengan teman-teman atau sekadar menikmati waktu santai. Angkringan memiliki fleksibilitas dalam hal lokasi dan jam operasional. Beberapa angkringan bahkan buka hingga larut malam, menarik pelanggan yang mencari tempat makan tengah malam. Bisnis angkringan menggambarkan keberagaman kuliner Indonesia dan menjadi bagian penting dari budaya makan di Indonesia, terutama di daerah Jawa. Keunikan dan daya tarik angkringan sering kali melekat pada atmosfer santai dan ramah yang ditawarkan kepada pelanggan.

Fenomena konsumsi makanan cepat saji di kawasan urban telah menjadi fokus banyak penelitian. Sebagai contoh, dalam penelitian Riszaini (2023) di Indonesia

ditemukan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian konsumen di restoran cepat saji. Sementara itu, berdasarkan model nilai konsumsi (consumption value model), sejumlah konsumen memilih makanan cepat saji terutama karena kenyamanan (convenience) dan selera/rasa terutama ketika mereka menghadapi keterbatasan waktu (Candel et al., 2022)

Temuan-temuan tersebut selaras dengan hasil kuisioner yang dilakukan pada 50 responden pelanggan Angkringan Wijaya dimana responden mengungkapkan bahwa aspek seperti konsistensi rasa, kualitas pelayanan, kenyamanan tempat/fasilitas, serta variasi menu masih menjadi permasalahan utama. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun makanan cepat saji sering dikaitkan dengan kecepatan dan kemudahan, konsumen tetap sangat memperhatikan kualitas rasa dan keseluruhan pengalaman konsumsi dalam membuat keputusan untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan.

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah dibagikan kepada 50 responden, ditemukan bahwa konsumen Angkringan Wijaya masih mengalami beberapa permasalahan dalam pengalaman berkunjung:

1. Konsumen menilai bahwa kualitas rasa makanan dan minuman belum konsisten, sehingga terkadang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka.
2. Selain itu, pelayanan dinilai belum optimal, terutama dari aspek kecepatan penyajian dan sikap karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan.
3. Dari sisi kenyamanan, responden juga mengungkapkan bahwa tempat dan fasilitas yang tersedia kurang mendukung, karena suasana yang ada belum cukup menarik dan belum dilengkapi hiburan pendukung.
4. Di samping itu, varian menu dianggap masih terbatas sehingga pilihan makanan ringan atau camilan sebagai pendamping belum mampu memenuhi keinginan sebagian konsumen.

Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara lebih optimal.

## 1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Dittawarkan

Setelah penulis mengetahui masalah yang ada pada konsumen, lewat kuisisioner yang telah penulis bagikan, maka penulis segera memperbaiki dan menawarkan solusi untuk mengatasi masalah – masalah yang di hadapi oleh konsumen Angkringan Wijaya.

Berikut adalah solusi yang penulis tawarkan kepada para konsumen Angkringan Wijaya:

1. Penulis akan lebih memperhatikan tentang kualitas bahan-bahan baku untuk pembuatan produk makanan dan minuman, lalu selalu melakukan pengecekan dari segi rasa, kehygienisan, dan stok produk yang akan di jual kepada konsumen, agar rasa dan kualitas selalu terjaga.
2. Penulis akan selalu memberikan arahan tentang pelayanan kepada konsumen dan cara menghadapi konsumen yang baik kepada para karyawan agar pelayanan selalu memuaskan.
3. Untuk tempat dan fasilitas di Angkringan Wijaya akan penulis lakukan dekorasi ulang agar para pelanggan lebih tertarik untuk berkunjung ke tempat penulis, lalu penulis akan menambah fasilitas sound system untuk musik agar pelanggan betah nongkrong.
4. Penulis akan menambahkan berbagai macam varian makanan kecil seperti snack dan berbagai varian kerupuk untuk memenuhi kebutuhan para konsumen Angkringan Wijaya.

## 1.3 Noble Purpose

Menghasilkan makanan yang bersih, higienis, dan berkualitas dengan harga terjangkau.

## 1.4 Visi dan Misi

### VISI

Mewujudkan “Angkringan Wijaya” sebagai perusahaan Angkringan yang memberikan nilai dan manfaat bagi para pelanggan dan karyawan serta dapat diandalkan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui kualitas makanan dan pelayanan

## MISI

Mengembangkan bisnis Angkringan Wijaya untuk menciptakan

1. Mengurangi angka pengangguran dengan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar daerah Ungaran
2. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen,serta tempat dan fasilitas yang nyaman agar menarik para konsumen untuk datang kembali lagi.
3. Memberikan kualitas produk yang baik dan dengan harga yang terjangkau sehingga dapat dinikmati oleh berbagai kalangan.

Logo merek usaha:



**Gambar 1.1 Logo Angkringan Wijaya Kusuma**

**Sumber: Pribadi (2025)**

Logo Angkringan Wijaya dipresentasikan dengan warna hitam putih dikarenakan kedua warna tersebut terkesan **simple dan elegant**,di bawahnya terdapat tulisan "Diponegoro" karena Angkringan Wijaya berlokasi di Jalan Diponegoro yang di kenal oleh banyak orang di Kota Ungaran.