

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir (KTPB) adalah Restoran Vegan yang didirikan pada bulan Mei 2012, berlokasi di jalan Padjajaran no. 36 Bandung. Restoran ini didirikan karena kesadaran *owner* tentang kepeduliannya terhadap lingkungan karena adanya isu pemanasan global yang dampaknya berbahaya bagi kehidupan di bumi. Selain peduli terhadap lingkungan, restoran KTPB bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin hidup sehat, karena restoran ini hanya menyediakan makanan-makanan yang berasal dari berbagai macam tumbuh-tumbuhan seperti sayur, padi, umbi, serta kacang dan tidak menggunakan daging atau olahan dari hewani lainnya. Alasan restoran ini tidak menggunakan produk hewani sama sekali karena beranggapan bahwa hewan juga mempunyai roh atau jiwa yang sama dengan manusia oleh karena itu tidak akan menyakiti sesama makhluk yang mempunyai roh atau jiwa. (Andreas, 2017)

Restoran KTPB mempunyai berbagai macam menu yang bervariasi. Berikut ini merupakan gambar menu dan harga di restoran tersebut:



Gambar1.1

Menu makanan di restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir

Sumber: dokumenasi penulis, 2017

Di dalam restoran vegan ini terdapat televisi yang berisi rekaman tentang informasi yang disediakan restoran vegan ini, agar semua orang dapat melihat dan mengetahui tentang manfaat mengenai gaya hidup terhadap kesehatan dan lingkungan. Televisi yang berisi informasi dan pengetahuan yang disediakan restoran vegan ini berada di sisi kanan dan kiri

jalan pada saat pengunjung baru masuk kedalam restoran. Apabila konsumen ingin memiliki rekaman informasi yang diputar, pengunjung dapat meminta *softcopy* kepada karyawan sehingga pengunjung dapat memiliki rekaman tersebut dengan gratis.



Gambar 1.2

Televisi Informasi tentang *green product*

Sumber: dokumentasi penulis, 2017

Adapun Visi restoran KTPB adalah sebagai berikut :

1. Atas dasar Tuhan adalah satu
2. Kita semua adalah satu
3. Karena arti seorang manusia dan arti dari seorang pemimpin, kami ingin melayani seperti melayani diri sendiri
4. Bertanggung jawab secara moral
5. Ingin bermanfaat bagi masn yarakat dan dunia
6. Melayani sepenuh hati tanpa imbalan, kita akan merasakan kebesaran tuhan

Adapun misi restoran KTPB adalah sebagai berikut :

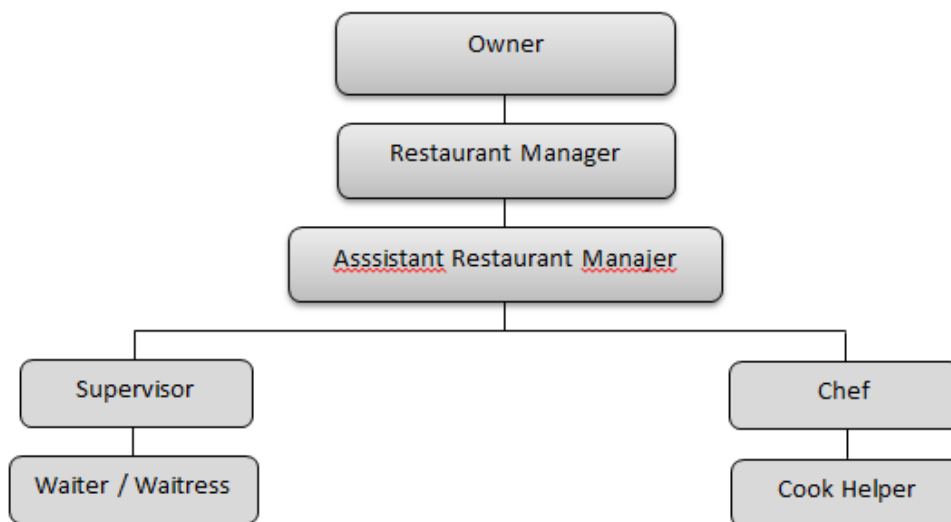
Mensosialisasikan secara efektif dan tepat sasaran kesemua lapisan masyarakat (Pejabat Pemerintahan, Pendidikan, Kesehatan, Kerohanian, Media massa, kalangan artis, tokoh masyarakat dan masyarakat umum) akan manfaat gaya hidup vegan, vegan bagi lingkungan dan iklim, kesehatan (tubuh), pikiran dan jiwa (kesadaran).

Restoran vegan ini mempunyai nama “KehidupanTidak Pernah Berakhir” yang mempunyai arti yaitu sang pencipta (Tuhan), sang pencipta alam dan isi dari alam semesta yang kehidupannya tidak pernah berakhir. Dalam menciptakan nama merek restoran vegan

ini, *owner* tidak mau membuat kesan bahwa Kehidupan Tidak Pernah Berakhir adalah sebuah tempat makan, yang paling utama dalam KTPB yaitu menyampaikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan tentang hidup sehat dengan *green product*, dan peduli lingkungan dengan cara vegan untuk tidak menambah dampak dari pemanasan global (Andreas, 2017). Pada saat masyarakat merasa penasaran dengan nama restoran KTPB, maka masyarakat akan mencari tahu dan mengunjungi restoran tersebut, saat masuk kedalam tokoh tersebut masyarakat diberikan informasi melalui rekaman film yang telah disediakan oleh pihak restoran dan saat masuk lebih dalam Kehidupan Tidak Pernah Berakhir adalah tempat makan yang berbasis tumbuhan yang berhubungan dengan alam dan ramah lingkungan.

Restoran vegan KTPB menjadi alternatif pilihan hidup sehat bagi semua masyarakat peduli lingkungan, untuk tidak menambah efek pemanasan global dengan *green product* tanpa olahan hewani. Lalu untuk mencapai visinya, Kehidupan Tidak Pernah Berakhir mensosialisasikan tentang informasi manfaat vegan dan juga memberikan pelayanan dengan ramah karena restoran ini melayani pelanggan seperti melayani diri sendiri, yang membuat pelanggan sangat nyaman untuk makan di restoran ini.

Seperti restoran pada umumnya adapun struktur organisasi yang ada di Kehidupan Tidak Pernah Berakhir dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.3

Struktur Organisasi restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir

Sumber : data olahan penulis, 2017

Berikut ini adalah jabaran singkat tentang deskripsi tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh masing-masing staf restoran KTPB, yaitu:

a. *Owner*

Owner ialah pemilik restoran dan sekaligus pimpinan bagi seluruh bagian atau pegawai yang ada dalam restoran tersebut.

b. *Restaurant Manager*

Dalam sebuah restoran tugas manajer adalah mengawasi *daily operational* di restoran, supaya selalu dapat memberikan dan menyajikan kualitas pelayanan secara maksimal, merancang ide kegiatan yang kreatif, mengawasi biaya atau pengeluaran sesuai dengan standard yang telah ditetapkan.

c. *Assistand Manager*

Assistand Manager adalah seseorang yang diberi wewenang untuk membantu *restaurant manager* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Bertanggung jawab dalam jalannya operasional kerja restoran jika manajer sedang tidak ada ditempat.

d. *Supervisor*

Tugas dan tanggung jawab *supervisor* yaitu melakukan pengawasan dalam kegiatan operasional restoran, seorang *supervisor* dibebankan tugas-tugas yang berkaitan dengan kegiatan restoran yang tujuan utamanya adalah agar operasional restoran berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan. Seperti cek kehadiran pegawai, cek daftar pesanan, cek persediaan barang dan bahan, cek standar kualitas menu.

e. *Chef*

Bertanggung jawab pada dalam operasional produksi restoran. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain, membuat resep, membuat bahan-bahan masakan, mengawasi jalannya operasional dapur, dan sebagainya.

f. *Waiter/waitress*

Sekelompok orang yang bertugas melayani kebutuhan pesanan pelanggan. tugas dan tanggung jawabnya adalah menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan, dengan sopan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, menjaga meja, kursi dan peralatan rapih sepanjang waktu.

g. *Cook Helper*

Sekelompok orang yang membantu kerja *chef* dalam operasional dapur. *Cook helper* sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya. Mereka dinilai berdasarkan keterampilan, kecakapan dan pengalaman.

1.1.1 Lokasi Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir Bandung

Restoran vegan ini, tidak hanya menjual makanan untuk di gerai saja tetapi restoran vegan ini juga ada layanan khusus seperti nasi kotak, untuk acara-acara tertentu, seperti pesta ulang tahun, seminar, dan acara sekolah. berikut ini merupakan identitas dari restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir .

Nama Perusahaanaan : Kehidupan Tidak Pernah Berakhir
Alamat : Jalan padjajaran no.36 Bandung, Indonesia
Telepon/fax : (022) 4205445
Email : kehidupantidakpernahberakhir@yahoo.com
Website : www.kehidupantidakpernahberakhir.com



Gambar 1.4

Foto Restoran Vegan Kehidupan Tidak Pernah Berakhir

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2017

1.2 Latar Belakang

Usaha kuliner di Indonesia pada saat ini semakin menjamur, banyaknya pengusaha baru yang memulai bisnisnya dibidang kuliner yang membuat kondisi persaingan semakin ketat. Salah satu kota di Indonesia yang mempunyai banyak tempat kuliner yaitu kota Bandung. Saat ini banyaknya Restoran yang menawarkan produk dengan berbahan dasar hewani, diantaranya abubastek, Mc donalds, KFC, waroeng steak, dsb.

Suatu penelitian yang dilakukan di Argentina, menyatakan bahwasanya didapatkan fakta, gas metana dari sapi menyumbang lebih dari 30% total emisi penyebab efek rumah kaca negara Argentina, sebagai salah satu negara penghasil daging sapi terbesar di dunia,

Argentina mempunyai lebih dari 55 juta ekor sapi yang merumput di daerah pampas. Dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang mengkonsumsi banyak daging sapi, maka orang tersebut secara tidak langsung telah ikut menciptakan pemanasan global (Pratama, 2012).

Tidak hanya menyebabkan pemanasan global, mengkonsumsi makanan dengan berbahan dasar hewani pun memiliki dampak negatif lainnya terutama bagi kesehatan. Pada saat ini, banyak restoran yang menyediakan menu utama dengan berbahan dasar selain hewani yaitu sayur. Berdasarkan informasi yang didapat dari website destinasibandung.co.id, yang diakses pada tanggal 19 Februari 2017 terdapat beberapa restoran dengan menu vegan sehat diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Restoran vegan Kehidupan Tidak Pernah Berakhir, restoran ini terletak di Jalan Padjajaran Nomor. 63.
2. Kwang Min Resto, restoran ini bertempat di samping Bank BCA Jalan Sudirman Nomor.245.
3. Moey Resto, restorsn ini terletak di Jalan Pajagalan Nomor.81
4. Vegetarian House, restoran ini berlokasi di Jalan Kebon Jati Nomor 173, Andir Bandung.
5. Ahimsa Vegetarian beralamat di Komplek Luxor Permai Kav. 25, Jalan Kebon Jati No. 41, Kb. Jeruk, Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181.
6. Fortunate Coffee, bertempat di Jalan Kebon Sirih Nomor. 21 A.

Hal ini kemudian disadari oleh restoran KTPB dimana restoran tersebut ingin mengurangi salah satu penyebab adanya pemanasan global dengan tidak menyediakan makanan yang berasal dari hewani untuk disajikan kepada konsumen, mengkonsumsi produk yang bukan berasal dari hewani sama artinya dengan mengkonsumsi produk yang tidak menggunakan bahan yang dapat merusak lingkungan, yang menjadi salah satu karakteristik dari *green product*. KTPB merupakan restoran vegan yang tidak menggunakan MSG dan tidak menyediakan bahan olahan yang berasal dari hewani.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan tiga konsumen di KTPB sebagai responden di dapatkan hasil bahwa dua orang adalah penikmat *junkfood* dan satu orang responden adalah seorang vegan. Dari ketiga responden tersebut, dua diantaranya lebih memilih *junkfood* dari pada *green product*. Chen (2015) menyatakan bahwa, konsumen tidak akan mempercayai kegiatan perusahaan yang ramah lingkungan sampai mereka yakin tentang manfaat yang dihasilkan. Konsumen tidak hanya mengandalkan produk hijau tanpa informasi sebelumnya tentang dampak negatif terhadap lingkungan. KTPB merupakan salah satu restoran vegan di Bandung yang peduli terhadap lingkungan, akibat dari pemanasan global.

Maka dari itu Restoran KTPB memberikan edukasi kepada konsumen mengenai *green product* dan pola hidup sehat dengan mengkonsumsi sayur-sayuran.

Melihat begitu pentingnya sebuah penelitian untuk mengetahui “Peranan *Green Trust* dalam meningkatkan *Green Purchase Behaviour* pada Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir” sebagai judul dalam penulisan proposal tugas akhir D3 manajemen pemasaran Universitas Telkom.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Penulis diatas, maka Penulis merumuskan beberapa masalah, yaitu:

1. Bagaimana *green trust* konsumen di Restoran KTPB?
2. Bagaimana *green purchase behavior* konsumen di Restoran KTPB?
3. Seberapa besar peranan *green trust* dalam meningkatkan *green purchase behavior* konsumen pada Restoran KTPB?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki tujuan penelitian, yaitu.

1. Untuk mengetahui bagaimana *green trust* konsumen di Restoran KTPB.
2. Untuk mengetahui bagaimana *green purchase behavior* konsumen di Restoran KTPB.
3. Untuk mengetahui seberapa besar peranan *green trust* dalam meningkatkan *green purchase behavior* di Restoran KTPB.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu, sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam akan ilmu dan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi untuk mengembangkan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran serta dapat menjadi bahan pertimbangan, berbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi perusahaan berkaitan dengan menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan untuk mengkonsumsi *green product* yang sehat dan lebih peduli terhadap lingkungan.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan bab demi bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan ruang lingkup penelitian.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, dan pengumpulan data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini meliputi karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh.