

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri makanan di Indonesia terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Berbagai outlet makanan terus bermunculan di berbagai daerah, mulai dari outlet makanan khas Indonesia ataupun outlet makanan modern yang terus berinovasi. Industri makanan pun dinilai sebagai bisnis yang menjanjikan karena makanan adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh manusia.

**Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2020 - 2023**

Deskripsi	2020	2021	2022	2023
PDB Industri Makanan dan Minuman (Miliar rupiah)	755,915	775,098	813,062	849,396
Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Tahunan	1.58%	2.54%	4.90%	4.47%

*Sumber: Data Industri Research, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia (BI)*

Dalam tabel 1.1 menunjukkan Badan Pusat Statistik (BPS) telah mencatat, Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga kontan (ADHK) dalam Industri Makanan dan Minuman sebesar Rp 849,396 Miliar pada tahun 2023. Nilai tersebut naik sebesar 4.47% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu Rp 813,062 Miliar. Pertumbuhan industri makanan dan minuman terus mengalami pertumbuhan dalam satu dekade terakhir. Selama periode tersebut, pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2022 yaitu sebesar 4.90%. Adapun pertumbuhan

industri makanan dan minuman paling lambat pada tahun 2020 yaitu sebesar 1.58% yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Oleh karena itu, persaingan dalam industri makanan dan minuman sangatlah ketat.

Salah satu bisnis yang bergerak di industri makanan atau biasa disebut dengan kuliner yang cukup marak di kalangan masyarakat saat ini adalah steak. Dapat dilihat dari berbagai terus munculnya restoran steak di berbagai daerah hingga saat ini. Menurut para ahli kuliner mendefinisikan steak sebagai potongan daging yang dipotong tebal kemudian di *grill*, atau dipanggang dengan suhu tinggi untuk menciptakan lapisan luar yang garing dan karamelisasi serta mempertahankan kelembapan di dalamnya. Daging yang digunakan juga harus menggunakan daging pilihan lalu biasanya disajikan dengan saus atau bumbu yang menyertainya.

Asal mula hidangan steak di Indonesia dapat ditelusuri kembali ke masa kolonial Belanda, ketika pengaruh Eropa pertama kali membawa konsep memasak potongan daging dengan metode pemanggangan ke tengah masyarakat Indonesia. Saat itu, steak mulai marak sebagai hidangan istimewa yang hanya dapat dinikmati oleh orang Indonesia di kalangan tertentu. Menurut Executive Chef Hotel Tentrem Yogyakarta, Maranata Butar Butar, orang Indonesia memiliki kecintaan akan steak karena cara penyajiannya yang hampir mirip sate. Makanan yang dulu dianggap mewah karena hanya bisa dinikmati oleh segelintir orang saja, kini telah menjadi bagian integral dari pemandangan kuliner di Indonesia. Terbukti restoran steak terus menyebar di kalangan masyarakat baik restoran steak yang bergerak secara franchise maupun regular.

Industri makanan steak pun juga terus bermunculan di berbagai daerah hingga saat ini, seperti : Abuba, Fiesta, Steak 21, Waroeng Steak and Shake, dan masih banyak lagi. Abuba dan Fiesta merupakan restoran steak yang bergerak secara franchise, adapun Steak 21 dan Waroeng Steak and Shake merupakan restoran steak yang tidak bergerak secara franchise ataupun waralaba.

Salah satu restoran steak lainnya yang bergerak secara franchise adalah Hore Steak, berdiri pada tahun 2014 dengan nama Nina Steak yang kemudian pada tahun 2019 berkolaborasi dengan Rangga Umara yang merupakan pebisnis sukses pemilik Pecel Lele Lela dengan ratusan cabang dan bertransformasi menjadi korporasi PT Juara Daging Semesta dengan mengangkat nama “Hore Steak”. Pada tahun 2023, Hore Steak berhasil mendirikan 15 outlet yang berlokasi di : Tasikmalaya, Yogyakarta, Klaten Kota, Madiun, Cilacap, Sambiroto, Magetan, Tulungagung, Ngawi, Ponorogo, Cawas Klaten, Gresik, Blitar, Kediri, Rokan Hulu Riau.

Hore Steak merupakan restoran steak yang menawarkan steak dengan menu yang cukup berbeda dengan pesaingnya seperti : Steak Iga yang merupakan potongan daging iga yang di bakar kemudian disajikan diatas hotplate beserta saus steak, dan Combo Steak atau biasa disebut Steak 3 in 1 karna berisi 3 Steak yaitu Tanderloin, Chicken Grill dan Telur Mata Sapi dalam 1 Hotplate. Menu tersebut cukup berbeda dengan restoran lainnya. Harga yang diberikan pun cukup terjangkau dibandingkan dengan beberapa restoran steak lainnya.

Menu makanan yang ditawarkan oleh Hore Steak berbeda beda pada tiap outletnya sesuai dengan kesepakatan antara pemilik outlet dan pihak manajemen.

Tetapi, tetap ada aturan yang berlaku serta semua bahan baku disuplay oleh pihak manajemen. Salah satu diantara outlet Hore Steak, terdapat salah satu outlet yang menyediakan menu dengan variasi yang cukup beragam yaitu Hore Steak Magetan yang beralamatkan di Jl. Pasar Legi, Mangge, Kec. Barat, Kab. Magetan. Menu yang ditawarkan oleh Hore Steak Magetan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Menu Hore Steak Magetan 2021**

No.	Nama Menu	Harga
1.	Iga Hore	Rp 55.000
2.	Combo Hore	Rp 38.000
3.	Moza Hore	Rp 30.000
4.	Cordon Bleu Hore	Rp 35.000
5.	Wagyu Hore	Rp 95.000
6.	Crispy Duo	Rp 28.000
7.	Crispy Hore	Rp 18.000
8.	Tanderloin Hore	Rp 38.000
9.	Mie Samyang Hotplate	Rp 20.000
10.	Nasi Goreng Hotplate	Rp 20.000
11.	Chicken Crispy Saos Pedas	Rp 20.000
12.	Chicken Crispy dengan Nasi dan Telor	Rp 25.000
13.	Hore Bowl Spicy	Rp 25.000
14.	Hore Bowl Sambal Matah	Rp 20.000
16.	Hore Bowl Sambal Bawang	Rp 20.000
17.	Hore Bowl Blackpaper	Rp 20.000
18.	Hore Bowl Ayam Geprek	Rp 20.000
19.	Mashed Potato	Rp 15.000
20.	French Fries	Rp 12.000
21.	Jamur Crispy	Rp 10.000

Dalam tabel diatas ditunjukkan variasi menu yang dijual di Hore Steak Magetan beserta harga jualnya. Selain menu yang beragam, konsep bangunan yang dimiliki oleh Hore Steak Magetan cukup berbeda dengan Hore Steak lainnya. Konsep bangunan Hore Steak Magetan adalah industrial cafe dan terdapat ruangan VIP ber-ac agar pelanggan semakin nyaman, serta lokasinya yang strategis agar penjualan stabil. Namun, dengan beberapa upaya yang dilakukan oleh pemilik outlet, penjualan Hore Steak Magetan terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.3 Penjualan Hore Steak Magetan 2021 - 2023**

No	Tahun	Penjualan (Rp)
1	2021	Rp 923.876.580
2	2022	Rp 745.685.180
3	2023	Rp 444.251.450
4	2024	Rp 333.000.000

Sumber : Laporan Keuangan Hore Steak Magetan

Dengan penurunan yang cukup banyak, pada tahun 2023 pemilik pihak manajemen Hore Steak berkoordinasi dengan pemilik outlet membuat salah satu solusi yang dirasa bisa meningkatkan penjualan. Solusi tersebut adalah merubah beberapa harga jual pada Hore Steak Magetan. Beberapa harga makanan diturunkan dengan harapan dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi.

**Tabel 1.4 Menu Hore Steak Tahun 2023**

No	Nama Menu	Harga
1.	Iga Hore	Rp 50.000
2.	Combo Hore	Rp 35.000
3.	Moza Hore	Rp 28.000
4.	Cordon Bleu Hore	Rp 30.000
5.	Wagyu Hore	Rp 95.000
6.	Crispy Duo	Rp 25.000
7.	Crispy Hore	Rp 15.000
8.	Tanderloin Hore	Rp 35.000
9.	Mie Samyang Hotplate	Rp 20.000
10.	Nasi Goreng Hotplate	Rp 20.000
11.	Chicken Crispy Saos Pedas	Rp 20.000
12.	Chicken Crispy dengan Nasi dan Telor	Rp 25.000
13.	Hore Bowl Spicy	Rp 25.000
14.	Hore Bowl Sambal Matah	Rp 20.000
16.	Hore Bowl Sambal Bawang	Rp 20.000
17.	Hore Bowl Blackpaper	Rp 20.000
18.	French Fries	Rp 12.000
19.	Jamur Crispy	Rp 10.000

Selain merubah harga, terdapat 2 menu makanan yang kurang diminati, yaitu Hore Bowl Ayam Geprek dan Mashed Potato dihapus dari daftar menu. Usaha tersebut adalah salah satu upaya Hore Steak Magetan untuk memangkas

biaya bahan baku karena omzet yang terus menurun. Namun, minat beli masyarakatpun terus mengalami penurunan, perubahan harga tidak membuat pelanggan bertambah dan penjualan meningkat. Tidak hanya di Hore Steak Magetan, pada tahun 2023 perlahan Hore Steak mengalami kemunduran bahkan hal tersebut membuat beberapa outlet Hore Steak tutup permanen. Diantaranya yaitu Hore Steak Madiun dan Hore Steak Ponorogo.

Meskipun penjualan dan jumlah pengunjung di Hore Steak Magetan terus mengalami penurunan, tidak membuat owner atau pemilik dari Hore Steak Magetan ini menyerah untuk menutup outlet. Pemilik outlet terus berupaya agar penjualan meningkat.

**Tabel 1.5 Rata-rata jumlah pengunjung dan penjualan Hore Steak Magetan 2021-2023 per hari**

No	Tahun	Jumlah Rata - Rata Pengunjung (Per Hari)	Jumlah Rata - Rata Penjualan (Per Hari)
1	2021	80 orang	Rp 3.422.000
2	2022	50 orang	Rp 2.071.000
3	2023	30 orang	Rp 1.234.000
4	2024	35 orang	Rp 1.850.000

Sumber : Survey Lapangan

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah pengunjung Hore Steak Magetan dari tahun 2021 - 2023 terus mengalami penurunan. Jumlah pengunjung yang terus menurun tersebut yang membuat omzet Hore Steak Magetan terus mengalami penurunan. Jumlah pengunjung yang terus menurun tersebut merupakan akibat dari minat beli pengunjung yang terus berkurang. Minat beli sendiri merupakan perilaku konsumen yang hadir sebagai reaksi akan suatu objek

yang mengindikasikan adanya hasrat untuk membeli suatu barang pada diri seseorang (Grunert et al., 2018).

Minat beli konsumen merupakan permasalahan yang sangat sering terjadi, maka dari itu minat beli merupakan salah satu hal utama yang harus diperhatikan karena menjadi penentu dalam suksesnya pemilihan dan pembelian sebuah produk. Minat beli dapat timbul karena adanya keinginan dari konsumen dan juga hal yang menarik yang dapat memicu konsumen untuk membeli. Untuk mengetahui mengapa minat beli konsumen Hore Steak Magetan terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun, peneliti membuat survey lapangan dengan melakukan wawancara langsung bersama staff Hore Steak Magetan yang telah bekerja mulai tahun 2021 dan juga melakukan survey dengan pelanggan.

**Tabel 1.6 Pra Survey Pelanggan Hore Steak Magetan**

No	Keterangan	Respon (%)		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Minat beli menurun karena menu yang tertulis dan diinginkan pelanggan sering tidak tersedia	64,4% (29)	35,6% (16)	45
2	Pelanggan memerlukan pembayaran Non-Tunai (QRIS)	66,7% (30)	33,3% (15)	45
3	Pelanggan memerlukan pembayaran Non-Tunai (Debit/kredit)	53,3% (24)	46,6% (21)	45
4	Mengenal Hore Steak Magetan Dari Sosial Media	71,1% (32)	28,9% (13)	45
5	Harga di Hore Steak Magetan Terjangkau	82,2% (37)	17,8% (8)	45

Sumber : Hasil survey lapangan

Berdasarkan pengumpulan data awal yaitu data penjualan, hasil observasi, dan survey kepada konsumen Hore Steak Magetan, diketahui bahwa fenomena yang membuat penjualan Hore Steak Magetan terus menurun adalah adanya beberapa faktor yang kurang mendukung minat beli konsumen. Kenyataan bahwa masyarakat sekarang lebih banyak menggunakan pembayaran non-tunai utamanya Qris, sedangkan mereka harus menyediakan uang tunai terlebih dahulu ketika mereka benar benar ingin menikmati hidangan dari Hore Steak Magetan.

Minat masyarakat untuk menggunakan QRIS muncul karena menyajikan berbagai keuntungan dan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan mahasiswa, khususnya terkait transaksi keuangan dan akses informasi. Sejumlah mahasiswa menyatakan bahwa QRIS memfasilitasi transaksi keuangan dengan mudah dan cepat, memungkinkan mereka untuk melakukan pembelian makanan atau transaksi di tempat lain hanya dengan memindai kode QR. QRIS juga mendukung transaksi non-tunai, yang meningkatkan tingkat keamanan dan kenyamanan. Masyarakat tidak perlu membawa uang tunai secara fisik dan dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi pembayaran berbasis QR (Elasa, et.al., 2024).

Menurut Friady & Sintaria (2024) mendefinisikan Pembayaran secara QRIS banyak di minati di berbagai kalangan karena selain prosesnya cepat, efisien, pembayaran secara QRIS juga dapat membantu mengurangi resiko. QRIS terbagi menjadi tiga jenis yaitu Merchant Presented Mode Statis, Merchant Presented Mode Dinamis, Costumer Presented Mode (CPM).

Menurut Bank Indonesia, Quick Response Indonesian Standard QRIS adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem

Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS. QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019. Seluruh penyelenggara layanan pembayaran non-tunai wajib menggunakan sistem QRIS, dompet digital, atau *mobile banking* per 1 Januari 2020, sesuai ketentuan Bank Indonesia. Hal tersebut agar transaksi lebih terjangkau atau efisien, mempercepat inklusi keuangan Indonesia, memajukan UMKM, dan pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi (Bank Indonesia, 2019).

Berdasarkan kenaikan pengguna Qris tersebut, tentunya akan berdampak pada minat beli konsumen sejalan dengan hasil wawancara dengan staff Hore Steak Magetan serta pra survey yang dilakukan peneliti, juga mendapatkan hasil bahwasannya mayoritas pelanggan menyarankan untuk menggunakan metode pembayaran Quick Response Indonesian Standard (QRIS). Alasan mereka menyarankan menggunakan metode QRIS karena mereka mengaku akan lebih efektif dan mereka juga mengakui bahwa sering akan datang ke Hore Steak Magetan, tetapi mereka tidak membawa uang tunai alhasil mereka membatalkannya.

Fenomena produk mengenai keragaman menu juga sangat mempengaruhi minat beli konsumen. Berikut merupakan beberapa menu yang paling diminati namun sering tidak tersedia sehingga membuat penjualan menurun :

1. Steak Iga Hore
2. Wagyu Hore
3. Tanderloin Steak

Menurut Kotler et al (2012) dalam Listiani & Rahmawati (2023) menjelaskan bahwa keragaman menu merupakan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli. Jadi keragaman menu adalah banyaknya variasi produk atau menu yang tersedia dan ditawarkan oleh penjual. Menurut Riftian dan Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa keragaman menu terutama pada produk kuliner merupakan hal penting bagi konsumen terutama karena konsumen menghendaki banyaknya pilihan pada produk kuliner yang ditawarkan. .

Salah satu unsur kunci dalam persaingan antara bisnis adalah ragam produk yang disediakan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keberagaman produk yang dijual, karena dengan adanya macam – macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari kualitas dan ketersediaan produk setiap saat (Mumu et al, 2021).

Sejalan dengan hasil pra survey yang dilakukan kepada pelanggan Hore Steak Magetan juga hasil wawancara dengan staff Hore Steak Magetan mengenai keragaman menu yang sering tidak tersedia. Hal tersebut tentu membuat pelanggan merasa kurang puas bahkan kecewa dengan Hore Steak Magetan.

Berdasarkan fenomena restoran steak Hore Steak Magetan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dengan judul penelitian **“PENGARUH PENGGUNAAN PEMBAYARAN DIGITAL QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DAN**

## **KERAGAMAN MENU TERHADAP MINAT BELI ULANG DI HORE STEAK MAGETAN”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah penggunaan pembayaran digital *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen Hore Steak Magetan?
- 2) Apakah Keragaman Menu berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen di Hore Steak Magetan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh penggunaan pembayaran digital *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap minat beli ulang konsumen Hore Steak Magetan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Keragaman Menu terhadap minat beli ulang konsumen Hore Steak Magetan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan bahan masukan atau sebuah informasi, dan menjadi bahan pertimbangan untuk evaluasi yang bersifat saran

yang dapat memperbaiki mengenai penggunaan pembayaran digital *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan keragaman menu pada Hore Steak Magetan.

## 2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan wadah untuk mengembangkan wawasan dan sebagai pembanding ilmu pengetahuan dan teori bagi peneliti lainnya.