

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan industri di kota Bandung, berkembang sangat pesat. Perusahaan - perusahaan baru terus bermunculan, dan berusaha merebut perhatian pasar dengan cara memenuhi segala permintaan pasar. Seiring berkembangnya waktu pasar pun terus berkembang dengan permintaan baru yang mereka perlukan. Tentunya hal ini yang memicu setiap perusahaan yang berkembang di kota Bandung untuk bersaing memenuhi permintaan pasar sehingga perusahaan tersebut dapat merebut perhatian konsumen.

Salon adalah salah satu industri jasa di wilayah Kota Bandung yang mengalami perkembangan pesat dewasa ini, hal ini terlihat adanya salon – salon di sudut jalan dan bahkan pusat – pusat perbelanjaan seperti mall pun menjadi tempat pilihan untuk mengembangkan bisnis salon tersebut. Perkembangan industri salon tersebut banyak didukung oleh pergeseran gaya hidup masyarakat kota, dimana perawatan rambut sudah menjadi kebutuhan utama bagi kebanyakan warga metropolitan. Sehingga jasa salon merupakan salah satu jasa yang sangat dibutuhkan oleh hampir setiap orang dimanapun mereka berada. Kebutuhan ini tersebar merata dari berbagai kelompok umur, mulai dari remaja sampai usia setengah baya.

Salon Strawberry merupakan salah satu salon di Kota Bandung yang berdiri sejak tahun 2005. Saat ini salon tersebut sudah berkembang dan mendirikan banyak cabang di kota Bandung. Jumlah cabang yang dimiliki oleh Salon Strawberry sudah mencapai 10 cabang. Dan cabang terbarunya di kota Bandung didirikan di jalan Gardujati pada tahun 2013. Saat ini cabang Salon Strawberry Gardujati merupakan cabang dengan omset terendah dimana omset perbulannya yaitu \pm Rp50.000.000/bulan. Adapun bila

dibandingkan dengan cabang Salon Strawberry yang terletak di Jalan Surya Sumantri, Salon Strawberry cabang Gardujati memiliki selisih omset penjualan yang cukup besar yaitu sebesar $\pm 30\%$. Dimana omset penjualan Salon Strawberry cabang Pasteur yaitu \pm Rp 65.000.000/bulan. Adapun alasan peneliti membandingkan Salon Strawberry Gardujati dengan Salon Strawberry Surya Sumantri dikarenakan Salon Strawberry Surya Sumantri merupakan Cabang Salon yang didirikan sebelum Salon Strawberry Gardujati.

Dilain sisi Salon Strawberry merupakan salah satu salon yang sudah berdiri cukup lama dan dikenal di Kota Bandung, namun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pendahuluan didapati salon-salon lain yang lebih menarik perhatian konsumen dalam memilih jasa salon. Salah satu salon yang sangat menarik perhatian konsumen saat ini adalah Salon Anata. Oleh karena itu agar Salon Strawberry dapat bersaing, pihak salon harus terus menerus memperbaiki dirinya agar dapat bersaing dan mendapat perhatian para konsumennya.

Oleh sebab itu, berawal dari persoalan tersebut, penulis ingin membantu pihak Salon Strawberry untuk memperbaiki dirinya dan memberi masukan atau usulan agar pihak salon dapat bersaing dengan para pesaing yang dimilikinya saat ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah di lakukan oleh penulis, maka diperoleh permasalahan yang terdapat dalam salon antara lain adalah:

1. Pihak salon belum mengetahui perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa Salon Strawberry.
2. Konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Salon Strawberry.
3. Salon Strawberry kalah bersaing dengan salon-salon yang sudah terlebih dahulu berkembang dan tempatnya berdekatan.

4. Strategi pemasaran yang dimiliki Salon Strawberry saat ini belum berhasil meningkatkan penjualan.
5. Target pasar yang dimiliki oleh Salon Strawberry masih kurang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis menjadi lebih tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah yang ditetapkan oleh penulis, antara lain adalah:

- Peneliti hanya membandingkan Salon Strawberry dengan Salon Anata. Hal ini dikarenakan Salon Anata merupakan salon yang paling sering dikunjungi oleh responden setelah Salon Strawberry.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap salon ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor – faktor apa sajakah yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon?
2. Siapa target pasar potensial bagi Salon Strawberry?
3. Bagaimanakah tingkat performansi dan kinerja yang dimiliki oleh Salon Strawberry?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa Salon Strawberry?
5. Usulan prioritas perbaikan apakah yang sebaiknya diberikan kepada Salon Strawberry?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian terhadap Salon Strawberry antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor – faktor apa sajakah yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon.
2. Memberikan target pasar potensial bagi Salon Strawberry.
3. Mengidentifikasi tingkat performansi dan kinerja yang dimiliki oleh Salon Strawberry.
4. Mengetahui tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa Salon Strawberry.
5. Memberikan usulan prioritas perbaikan yang perlu diperhatikan oleh Salon Strawberry agar dapat bersaing dengan pesaing dan meningkatkan penjualan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi permasalahan yang ada, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan, tujuan penulis melakukan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar atau teori yang diperoleh dari literatur bacaan dan sumber-sumber yang relevan, yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini terdapat *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya serta analisis untuk pengolahan data yang dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab I secara jelas singkat dan tepat.