

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi sekarang ini sangatlah cepat meningkat dibandingkan sebelum memasuki tahun milenium yang kedua dikarenakan oleh berkembangnya teknologi, industri serta perusahaan untuk memenangkan perhatian pasar dengan memenuhi segala permintaan pasar. Seiring perkembangan zaman, permintaan pasar pun terus meningkat dan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini terus memicu perusahaan untuk mengembangkan usahanya untuk dapat bersaing dan memenuhi permintaan pasar serta target yang dicapai sehingga perusahaan dapat merebut perhatian pasar dan konsumen.

Pada era ini kebanyakan orang dipengaruhi oleh faktor gaya hidup *trend mode* yang berkembang setiap tahunnya, sehingga munculah berbagai keinginan akan model rambut yang beragam sesuai dengan perkembangan jaman dan menghasilkan potongan yang cepat, rapih, dan harga yang terjangkau, sehingga jasa salon menjadi pilihan utama bagi orang yang ingin hanya sekedar merapihkan rambut mereka atau mengganti model rambut. Dengan melihat keadaan dan keinginan konsumen akan hal perawatan rambut seperti gunting rambut, *hair colouring*, *smoothing*, dan yang berhubungan dengan rambut tersebut maka muncul ide bisnis yang yaitu jasa salon yang menyediakan jasa perawatan rambut dengan hasil yang diinginkan konsumen sesuai model atau *trend mode* yang sedang berkembang sehingga dapat memuaskan konsumen. Salah satu jasa perawatan rambut yang menawarkan jasa salon tersebut yaitu “Don’s Salon”.

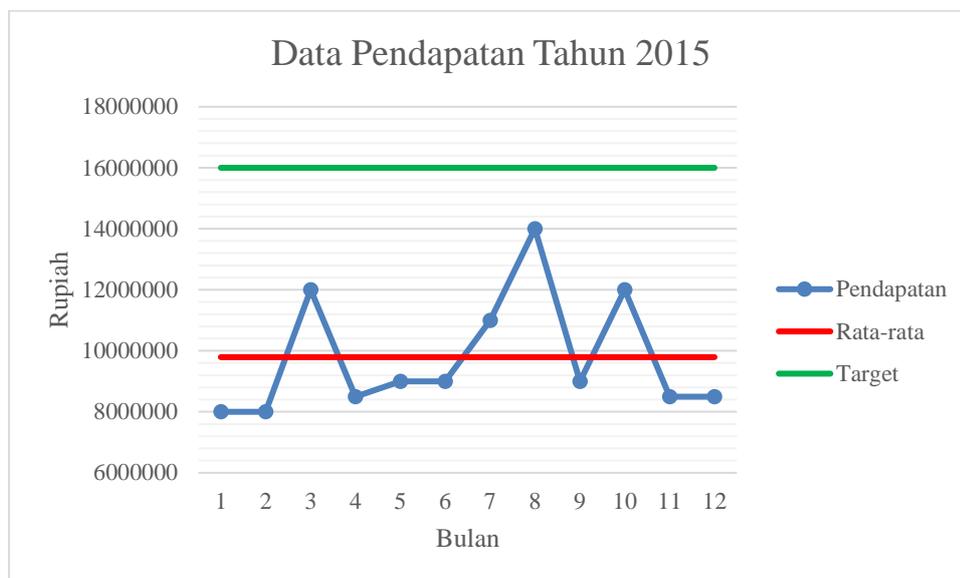
Don’s Salon adalah salon yang terletak di Jalan Babakan Jeruk 1 No. 81, Bandung. Don’s Salon sudah berdiri sejak tahun 2009 dan pemiliknya adalah Dodi Sukarna serta istrinya, Narti Anggraeni. Di sekitar kawasan Don’s Salon ini terdapat jasa potong rambut lain yang berdiri seperti Fang

Salon, Salon Strawberry, Anata Salon, Barberboss, Like a Boss dll, sehingga Don's Salon harus bisa bersaing agar dapat merebut konsumen yang berada di daerah tersebut.

Pemilik Don's Salon memiliki target penghasilan yang telah ditentukan untuk Don's Salon yaitu sebesar ±Rp.16.000.000,00 per bulannya. Pada awal berdiri kisaran pendapatan sebesar Rp. 7.000.000,00 – Rp. 13.000.000,00. Kemudian menjelang akhir tahun 2010 penghasilan mencapai Rp 14.000.000, - Rp. 16.000.000,00 perbulannya. Kemudian terjadi penurunan pada pertengahan tahun 2011 hingga saat ini penghasil tidak konstan. Penentuan target penghasilan sekarang Don's Salon tersebut berpacu pada penghasilan yang pernah diraih pada tahun 2010. Hingga saat ini target tersebut belum pernah tercapai lagi oleh Don's Salon. Berikut data pendapatan pada tahun 2015 berkisar antara Rp. 8.000.000,00 – Rp. 14.000.000,00 dan didapatkan rata-rata ±Rp.10.000.000,00 per bulannya. Dapat dilihat pada tabel 1.1 dan gambar 1.1 berikut.

Tabel 1.1  
Tabel Pendapatan Tahun 2015

Bulan	Pendapatan/Bulan
1	8000000
2	8000000
3	12000000
4	8500000
5	9000000
6	9000000
7	11000000
8	14000000
9	9000000
10	12000000
11	8500000
12	8500000



Gambar 1.1  
Data Pendapatan Tahun 2015

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak Don's Salon, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan Don's Salon sampai saat ini belum dapat mencapai target penjualan adalah sebagai berikut:

1. Don's Salon kurang bersaing dengan jasa salon lainnya.
2. Don's Salon masih kurang dikenal oleh masyarakat, terutama yang berada di daerah Babakan Jeruk dan radius 0-2 km dari Don's Salon.
3. Ketidaktahuan pemilik Don's Salon mengenai faktor-faktor penting yang diinginkan konsumen.
4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* Don's Salon belum jelas.
5. Konsumen belum puas dengan kinerja yang diberikan Don's Salon.
6. Strategi pemasaran yang dilakukan Don's Salon Babakan Jeruk belum tepat.
7. Adanya penurunan tingkat loyalitas konsumen Don's Salon.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian yang akan dilakukan, peneliti membuat pembatasan masalah agar peneliti tidak membahas masalah terlalu luas dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut ini adalah batasan masalah yang dibuat:

1. Pada penelitian ini pesaing dari Don's Salon dibatasi berdasarkan lokasi yang berada di daerah Babakan Jeruk dan radius 0-2 km dari Don's Salon.
2. Pada penelitian ini tingkat loyalitas konsumen Don's Salon tidak diteliti.

### 1.4 Perumusan Masalah

Dengan permasalahan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa salon?
2. Apakah keunggulan dan kelemahan dari Don's Salon dibandingkan dengan pesaing salon lainnya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Don's Salon?
4. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Don's Salon?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Don's Salon saat ini untuk menghadapi para pesaing dan mencapai target penghasilan yang diharapkan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka dapat ditarik beberapa tujuan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa salon.
2. Mengetahui keunggulan dan kelemahan dari Don's Salon dibandingkan dengan pesaing salon lainnya.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Don's Salon.

4. Memberikan usulan *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk Don's Salon.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Don's Salon saat ini untuk menghadapi pesaingnya dan mencapai target penghasilan yang diharapkan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang terbagi sebagai berikut :

### **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 berisi tentang metodologi/ langkah-langkah penelitian yang dilaksanakan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir. Pada bab 3 ini juga 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 dituliskan data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang pengolahan data dan analisis, untuk penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan memberikan usulan guna untuk menyusun strategi bersaing yang tepat sehingga dapat memenangkan persaingan serta mencapai target penghasilan yang diharapkan.

#### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta usulan kepada pihak Don's Salon Babakan Jeruk untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Bab ini juga berisi saran untuk Don's Salon dan penelitian lanjutan.

