

# BAB I

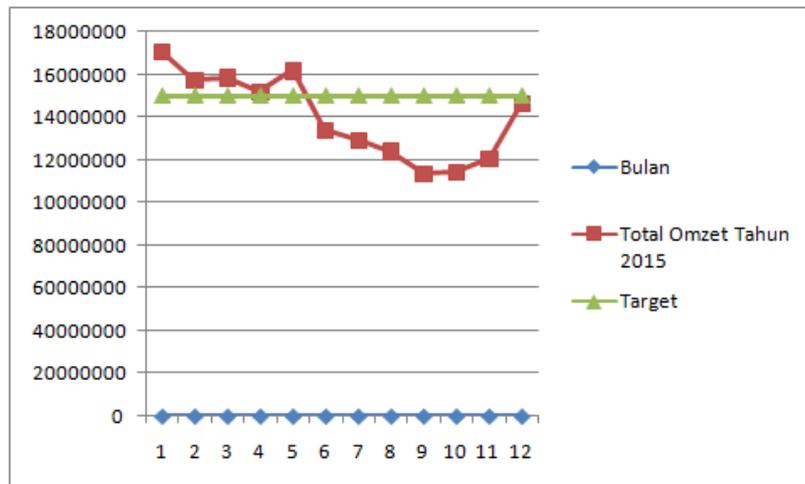
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Perusahaan jasa banyak ragamnya, mulai dari salon, rumah sakit, hotel, cafe, bank dan lain-lain. Sebuah perusahaan jasa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya sebagai pelanggan jasanya. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan jasanya, maka diharapkan konsumen tersebut tidak akan pernah berpikir untuk berpindah ke perusahaan jasa lainnya. Oleh sebab itu, pelanggan tetap bagi sebuah perusahaan jasa akan sangat menunjang keberhasilan perusahaan jasa tersebut.

Perusahaan jasa yang menjadi obyek penelitian adalah sebuah salon yaitu salon Headquarters. Salon Headquarters dimiliki oleh Bapak Daniel Sutedja dan Bapak Benny yang didirikan pada tahun 2013 ini bertempat di Trans Studio Mall, Jalan Jendral Gatot Subroto No. 289, Bandung. Dengan pengalaman sebagai *owner* salon khusus anak "Kiddy Cuts" yang berada di Istana Plaza, Bapak Daniel memberanikan diri untuk mengembangkan usahanya dengan membuka salon Headquarters dengan sistem bagi hasil bersama dengan Bapak Benny. Pesaing salon Headquarters adalah salon yang berada di dalam lingkungan Trans Studio Mall. Pada awal pendirian salon sejak tahun 2013, pelanggan jasa yang datang ke Salon Headquarters terus meningkat. Namun, sejak di bukanya salon Johny Andrean pada bulan Juni 2015 terjadi penurunan jumlah pelanggan jasa sampai akhir tahun. Penurunan jumlah pelanggan ini menyebabkan target omset Rp. 150.000.000,00 per bulan dari Bapak Daniel belum dapat tercapai.

Berikut adalah grafik Total Omzet yang dicapai selama tahun 2015.



Gambar 1.1  
Grafik Total Omzet Salon Headquarters 2015

Penetapan omzet ini dilakukan agar keuntungan yang diperoleh pemilik salon besar serta dengan melihat besarnya biaya sewa dan biaya operasional yang dikeluarkan setiap bulannya oleh Bapak Daniel untuk pembayaran gaji pegawai Salon Headquarters sebanyak 13 orang, yaitu 1 supervisor, 2 kasir, 4 *stylist*, dan 6 terapis, serta pembayaran produk – produk sampingan Salon Headquarters seperti *hair treatment*, pembayaran listrik dan air, serta biaya operasional Salon Headquarters lainnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Wahyu selaku supervisor salon Headquarters, maka didapatkan kemungkinan faktor penyebab terjadinya masalah dalam salon Headquarters, diantaranya :

1. Perusahaan belum mengetahui hal-hal yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengunjungi sebuah salon.
2. Pemilik salon kurang tepat dalam melakukan segmentasi, *targetting* dan *positioning* untuk pelanggan jasa yang akan datang ke Salon Headquarters.
3. Pemilik salon belum mengetahui kelebihan dan kekurangan salonnya dibandingkan dengan pesaing saat ini.

4. Konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon Headquarters.
5. Perusahaan belum melakukan strategi pemasaran dengan baik.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembahasan pada penulisan tugas akhir ini terdapat pembatasan agar nantinya lebih memperjelas permasalahan yang ada. Berikut adalah Pembatasan yang dilakukan oleh peneliti.

1. Penelitian ini tidak membahas daya beli masyarakat yang ada saat ini.
2. Pesaing salon Headquarters adalah salon yang berada pada lingkungan Trans Studio Mall Bandung, yaitu salon Johny Andrean. Hal ini telah dikonfirmasi oleh supervisor dan pemilik salon Headquarters.

### **1.4 Asumsi Masalah**

Pembahasan pada penulisan tugas akhir ini terdapat asumsi agar nantinya lebih memperjelas permasalahan yang ada. Berikut adalah Asumsi yang dilakukan oleh peneliti.

1. Tidak ada salon baru yang buka di Trans Studio Mall setelah penelitian ini mulai dilakukan sampai tugas akhir ini selesai.

### **1.5 Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada akhir penelitian, diantaranya :

1. Faktor atau atribut jasa apa sajakah yang dianggap penting oleh pelanggan jasa Salon Headquarters ?
2. Bagaimana segmentasi, target pasar dan posisi yang tepat untuk salon Headquarters ?
3. Bagaimana faktor-faktor menurut pelanggan yang menjadi keunggulan dan kelemahan salon Headquarters terhadap pesaingnya saat ini ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan salon Headquarters saat ini ?

5. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh pemilik salon Headquarters ?

### **1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hal-hal yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengunjungi sebuah salon.
2. Mengetahui segmentasi, *targeting* dan *positioning* yang tepat untuk diterapkan kepada salon Headquarters.
3. Mengetahui keunggulan dan kekurangan salon Headquarters dari pesaingnya terhadap faktor yang mempengaruhi konsumen dalam berkunjung ke sebuah salon.
4. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi prioritas konsumen agar merasa puas terhadap pelayanan di salon Headquarters.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran kepada salon Headquarters.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penyusunan sistematika penulisan ini dimaksudkan agar lebih mempermudah penyampaian informasi berdasarkan aturan logis dari penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bagian akan dijelaskan secara singkat mengenai gambaran umum masalah penelitian yang dilakukan. Bagian ini terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

#### **Bab 2 Landasan Teori**

Pada bab ini mengemukakan teori - teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil.

#### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan proses-proses penelitian yang dilakukan dari awal sampai akhir yang dijelaskan dengan menggunakan *flowchart*.

#### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisikan data – data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis serta pengolahan data yang dilakukan oleh penulis sehingga diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk keperluan analisis.

#### **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisikan analisis terhadap hasil – hasil pengolahan data yang diperoleh.

#### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan dengan berpedoman pada tujuan dan manfaat penelitian. Di samping itu, dikemukakan beberapa saran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa dan untuk penelitian yang akan dilakukan lebih lanjut.

