

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat tahun demi tahun. Saat ini perusahaan sulit untuk mempertahankan pelanggan, Maka dari itu perusahaan perlu membuat mereka mendapatkan produk/ pelayanan yang memuaskan. Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Saat ini, perusahaan jasa berkembang pesat seiring meningkatnya persaingan, teknologi dan harapan pelanggan, misalnya salon, ojek, tempat pijat, dan lain-lain.

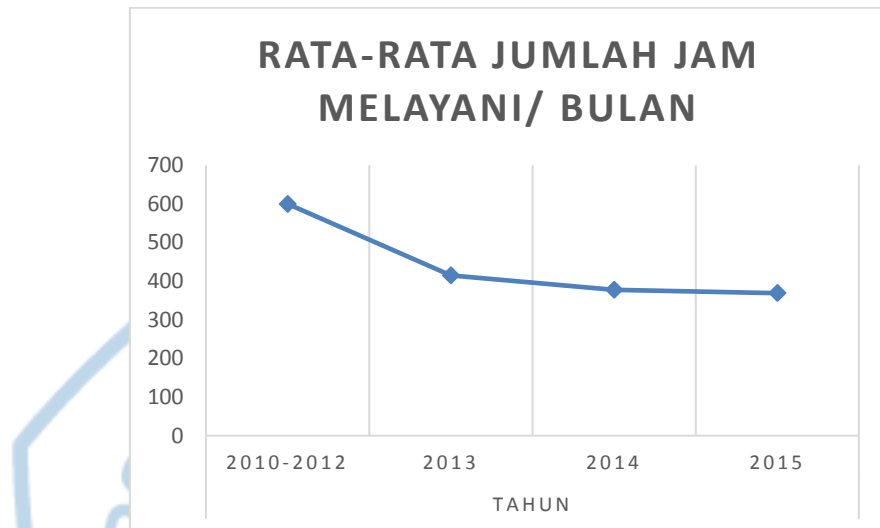
Tempat pijat refleksi adalah salah satu perusahaan jasa yang berkembang dan diperlukan oleh beberapa kalangan masyarakat. Mulai dari anak remaja hingga dewasa dan pria-wanita membutuhkan jasa pijat. Ada yang membutuhkan karena untuk menghilangkan penyakit atau terapi setelah penyembuhan penyakit tertentu, tetapi ada juga yang membutuhkannya untuk menghilangkan penat dan meregangkan badan.

Pijat Refleksi Karasia adalah salah satu usaha pijat di kota Bandung. Pemilik usaha ini adalah Bapak Harijanto Hartanto. Pijat Refleksi Karasia beralamat di BTC, Lantai *Basement* (SB) Jalan Dr. Djunjunan No. 143-149. Bapak Hari memulai usahanya di Jalan Jendral Sudirman sejak tahun 1999, lalu pada tahun 2003 Bapak Hari membuka cabang di Bandung Trade Center (BTC), tahun itu merupakan juga tahun berdirinya BTC. Pada awalnya, konsumen yang datang ke tempat pijat ini mengalami terus peningkatan. Melalui wawancara didapatkan bahwa sekitar tahun 2010-2012 jumlah jam pelayanan pada konsumen sempat melebihi 600 jam/bulan dengan harga pijat per jam nya adalah Rp. 60,000.00. Namun pada tahun 2013-2015 terjadi penurunan. Penurunan jumlah jam pelayanan ini bahkan semakin menjauhi target, dari hasil wawancara langsung ditetapkan oleh Bapak Harijanto Hartanto targetnya adalah 500 jam pelayanan/bulan. Penurunan jumlah jam pelayanan tahun 2013-2015 ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Tabel Penjualan tahun 2010 – 2015

	Tahun			
	2010-2012	2013	2014	2015
Rata-rata melayani/bulan	± 600 Jam	414.6 Jam	377.1 Jam	368.9 Jam

Berikut gambar grafik yang menunjukkan adanya penurunan jumlah jam pelayanan ditunjukkan pada gambar 1.1



Gambar 1.1  
Grafik rata-rata jumlah jam melayani/ bulan

Berdasarkan data di atas, penelitian dilakukan untuk membantu pihak Karasia untuk dapat meningkatkan jumlah jam melayani per bulannya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan wawancara terhadap tempat Pijat Refleksi Karasia, maka didapatkan beberapa faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya penurunan jumlah jam pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Belum tepatnya promosi yang dilakukan oleh pihak Pijat Refleksi Karasia, Sehingga para calon konsumen baru ada yang tidak mengetahui keberadaan tempat ini.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih tempat pijat refleksi.
3. Pemilik belum menerapkan *segmentation*, *Targetting* dan *Positioning* yang tepat.
4. Belum mampu bersaing dengan tempat pijat refleksi lain yang merupakan pesaing.

5. Belum mengetahui strategi persaingan yang tepat dalam menjalankan bisnisnya.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dari seluruh pembahasan pada identifikasi masalah, maka diperlukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan masalah ini. Hal – hal yang menjadi pembatasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan yang dijadikan sebagai pesaing dari tempat Pijat Refleksi Karasia merupakan semua perusahaan yang menawarkan jasa sejenis yaitu pijat refleksi dengan lokasi, harga dan jenis layanan yang relatif sama.
2. Penelitian tidak memperhatikan penawaran jasa lain di tempat pesaing selain jenis pijat refleksi.

### 1.4 Perumusan Masalah

Hal – hal yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan bagi para konsumen dalam memilih tempat pijat refleksi?
2. Bagaimana tingkat performansi & kepentingan tempat Pijat Refleksi Karasia menurut konsumen?
3. Bagaimana *segmentation*, *targetting* dan *Positioning* dari tempat Pijat Refleksi Karasia?
4. Hal apa yang menjadi keunggulan dan kelemahan tempat Pijat Refleksi Karasia jika dibandingkan dengan pesaing?
5. Bagaimana usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada tempat Pijat Refleksi Karasia agar dapat meningkatkan jumlah jam pelayanan?
6. Hal apa yang dirasakan puas dan tidak puas oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan tempat Pijat Refleksi Karasia ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor – faktor yang dijadikan hal penting bagi konsumen dalam pemilihan tempat pijat refleksi.
2. Mengetahui tingkat performansi tempat Pijat Refleksi Karasia menurut konsumen.

3. Menentukan *segmentation*, *positioning* dan *targeting* dari tempat Pijat Refleksi Karasia.
4. Mengetahui keunggulan dan kelemahan tempat Pijat Refleksi Karasia dibandingkan pesaing.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran kepada tempat Pijat Refleksi Karasia agar dapat meningkatkan jumlah jam pelayanan.
6. Mengetahui hal-hal yang dianggap puas dan tidak puas oleh konsumen tempat Pijat Refleksi Karasia.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi berbagai macam referensi dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian, pengolahan data dan penarikan kesimpulan laporan tugas akhir ini.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan secara sistematis yang digambarkan dalam bentuk *flowchart* dari awal penelitian hingga akhir laporan tugas akhir.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi data umum perusahaan dan data – data yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

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

Bab ini berisi pengolahan data yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Correspondence Analysis* (CA) dan Uji Hipotesis serta dilakukan analisis *Segmentasi, Targeting, & Positioning* (STP) dan analisis gabungan dari 3 metode yang digunakan.

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

Kesimpulan berisikan jawaban – jawaban dari perumusan masalah yang terdapat di bab 1. Sedangkan saran berisikan usulan – usulan untuk tempat Pijat Refleksi Karasia serta saran untuk penelitian lebih lanjut.