

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, dunia perdagangan saat ini terjadi persaingan didalam memasarkan produk atau jasa. Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam dunia usaha, mengingat orientasinya terhadap masyarakat (konsumen). Keadaan dunia usaha berubah dinamis seiring dengan perubahan selera konsumen dan perubahan yang terjadi pada lingkungan sekitarnya. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat, menjadi peluang bisnis. Hal tersebut menjadi dasar pemikiran para pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dua harapan konsumen sehingga tidak berpaling ke pesaing meski terjadi perubahan. Salah satu usaha yang sedang berkembang dan diminati oleh para pelaku usaha yaitu membuka usaha toko sepatu, hal itu dikarenakan pada saat ini sepatu merupakan salah satu kebutuhan yang penting. Sepatu dapat digunakan untuk berpergian, bekerja, maupun aktivitas lain, sehingga hal tersebut menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting untuk dipenuhi bagi kehidupan. Apalagi dilihat dengan berkembang pesatnya dunia *trend, mode, dan fashion* saat ini khususnya pada alas kaki atau sepatu.

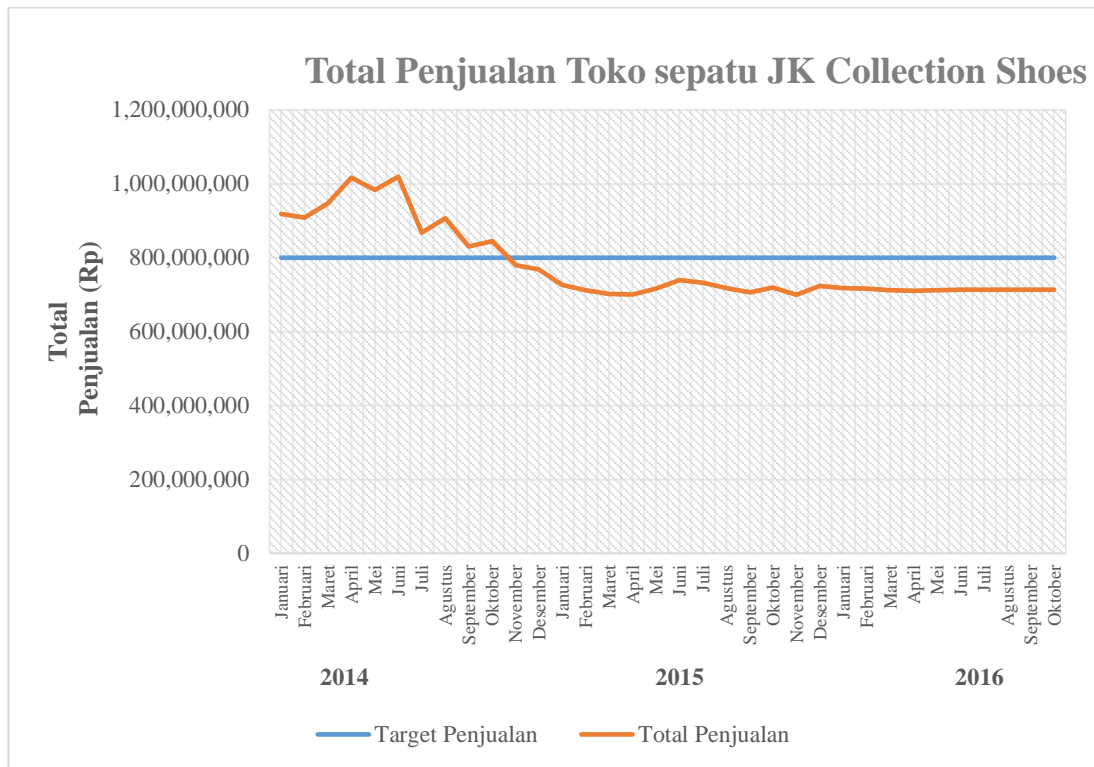
Toko JK *Collection Shoes* merupakan salah satu usaha bisnis sepatu yang berkembang saat ini dalam menjalankan usahanya terutama di Kota Bandung. Toko yang berdiri pada awal tahun 2009 ini didirikan oleh salah satu pengusaha sepatu Cibaduyut yaitu Bapak Ading. Toko sepatu JK *Collection Shoes* berada di Jalan Cibaduyut Raya No. 27 Bandung dan menyediakan berbagai macam jenis sepatu pria, wanita maupun anak-anak baik formal, *sport, safety, boot, sneakers, high heels, wedges* maupun *casual* yang merupakan hasil produksi pengrajin sepatu Cibaduyut dengan harga yang ditawarkan dari Rp 120.000,00 sampai dengan Rp. 500.000,00.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizal selaku Kepala Toko didapatkan bahwa saat ini toko sepatu JK *Collection Shoes* menghadapi masalah berupa tidak tercapainya target penjualan sepatu sejak periode November 2014 hingga Oktober 2016. Rata-rata ketercapaian penjualan selama periode tersebut hanya mencapai 90% dari target penjualan yang ditetapkan oleh toko sepatu JK *Collection Shoes* adalah Rp. 800.000.000/bulan.

Berikut adalah data penjualan toko sepatu JK *Collection Shoes* :

Tabel 1.1
Data Penjualan JK *Collection Shoes*

Tahun	Periode	Target Penjualan	Total Penjualan	% Ketercapaian Target
2014	Januari	Rp. 800.000.000	Rp. 918.652.800	114,8%
	Februari		Rp. 908.398.400	113,5%
	Maret		Rp. 946.940.800	118,4%
	April		Rp. 1.016.953.600	127,1%
	Mei		Rp. 984.068.800	123,0%
	Juni		Rp. 1.019.428.800	127,4%
	Juli		Rp. 868.441.600	108,6%
	Agustus		Rp. 906.276.800	113,3%
	September		Rp. 830.252.800	103,8%
	Oktober		Rp. 845.104.000	105,6%
	November		Rp. 779.334.400	97,4%
	Desember		Rp. 768.019.200	96,0%
2015	Januari	Rp. 800.000.000	Rp. 726.300.800	90,8%
	Februari		Rp. 711.802.400	89,0%
	Maret		Rp. 702.136.800	87,8%
	April		Rp. 700.410.800	87,6%
	Mei		Rp. 716.635.200	89,6%
	Juni		Rp. 739.763.600	92,5%
	Juli		Rp. 732.514.400	91,6%
	Agustus		Rp. 717.325.600	89,7%
	September		Rp. 706.279.200	88,3%
	Oktober		Rp. 718.706.400	89,8%
	November		Rp. 699.720.400	87,5%
	Desember		Rp. 723.539.200	90,4%
2016	Januari	Rp. 800.000.000	Rp. 718.521.400	89,8%
	Februari		Rp. 716.026.800	89,5%
	Maret		Rp. 712.229.600	89,0%
	April		Rp. 709.955.600	88,7%
	Mei		Rp. 712.737.300	89,1%
	Juni		Rp. 713.332.200	89,2%
	Juli		Rp. 714.103.700	89,3%
	Agustus		Rp. 714.149.900	89,3%
	September		Rp. 712.855.700	89,1%
	Oktober		Rp. 713.768.000	89,2%



Gambar 1.1
Grafik Total Penjualan (Rp)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizal selaku Kepala Toko diperoleh hal-hal yang mungkin mempengaruhi ketidaktercapaian target penjualan JK *Collection Shoes* adalah sebagai berikut :

1. Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum mampu bersaing dengan pesaingnya.
2. Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen.
3. Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum mengetahui bagaimana kinerja saat ini menurut penilaian konsumen
4. Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap toko sepatu.
5. Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum mengetahui hal apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari toko sepatu.

6. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum tepat.
7. Strategi perusahaan dan strategi pemasaran yang dilakukan Toko Sepatu JK *Collection Shoes* belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain:

1. Penelitian dilakukan pada toko sepatu JK *Collection Shoes* yang terletak di Jalan Cibaduyut Raya No. 27 Bandung sebagai studi kasus utama.
2. Tidak mengamati persaingan terhadap toko sepatu yang berada di Jalan Cibaduyut.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko sepatu ?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja toko sepatu JK *Collection Shoes* pada saat ini ?
3. Hal-hal apa saja yang menjadi variabel kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap toko sepatu JK *Collection Shoes* ?
4. Hal-hal apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari toko sepatu JK *Collection Shoes* ?
5. Bagaimana *segmentation, targeting dan positioning* dari toko sepatu JK *Collection Shoes*?
6. Bagaimana usulan strategi perusahaan dan strategi pemasaran yang dapat diterapkan kepada toko sepatu JK *Collection Shoes* ?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko sepatu.
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja toko sepatu JK *Collection Shoes* pada saat ini.
3. Mengetahui variabel yang menjadi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap toko sepatu JK *Collection Shoes*.
4. Mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari toko sepatu JK *Collection Shoes*.
5. Mengetahui *segmentation, targeting* dan *positioning* dari toko sepatu JK *Collection Shoes*.
6. Dapat memberikan usulan mengenai usulan strategi perusahaan dan strategi pemasaran yang dapat diterapkan pada toko sepatu JK *Collection Shoes*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengukuran, penganalisisan, serta pemecahan masalah dengan lebih terstruktur, maka penulisan laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

Bab 1: Pendahuluan

Berisi gambaran mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Berisi konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan teoritis dalam menyelesaikan suatu masalah. Tinjauan pustaka ini berisikan

definisi dan metode-metode yang digunakan dalam usaha pencarian solusi pemecahan masalah pada penelitian ini.

Bab 3: Metodologi Penelitian

Berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*, dimulai dari penelitian pendahuluan sampai dengan akhir penulisan laporan Tugas Akhir. Langkah-langkah yang disusun oleh penulis dimaksudkan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan tugas akhir ini secara keseluruhan.

Bab 4: Pengumpulan Data

Berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

Bab 5: Pengolahan Data dan Analisis

Berisi pengolahan data yang akan dilakukan untuk dapat memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian Tugas Akhir disertai analisis hasil dan usulan yang telah diperoleh berdasarkan pengolahan data.

Bab 6: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil pengolahan data analisis yang telah dilakukan. Selain itu, pada tahap ini juga penulis memberikan saran yang bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti agar dapat mencapai target penjualan kembali.