

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Masalah

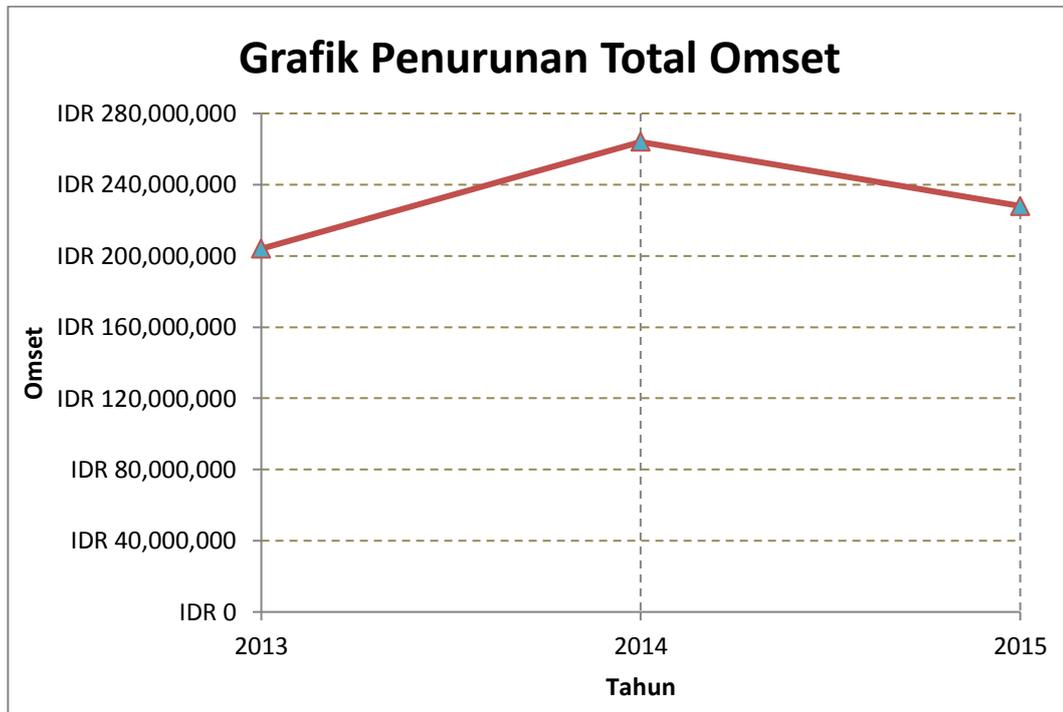
Perkembangan zaman menuju ke era modern telah banyak memberikan pengaruh terhadap perkembangan kebutuhan hidup setiap individu manusia, Hiburan telah menjadi salah satu kebutuhan yang turut berkembang dan menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia. Sehingga, tidak asing lagi jika telah banyak ditemukan kehadiran penyedia jasa hiburan sebagai penyedia tempat bagi orang-orang untuk berkumpul dan mengadakan acara-acara.

Secara umum sebuah penyedia jasa dinilai baik, jika telah memberikan kepuasan dalam pelayanannya kepada konsumen dan dengan pelayanan yang baik itu pula tentu saja konsumen akan kembali lagi untuk berkunjung. Berdasarkan tujuan tersebut, maka pada saat ini tempat-tempat hiburan perlu sanggup memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang sangat baik bagi konsumen dan memberikan tempat yang sangat nyaman untuk berkumpul dengan teman atau sanak saudara.

Café sebagai salah satu penyedia jasa hiburan yang akan penulis teliti adalah Warung Anyar. Warung Anyar berada di Jl. Astana Anyar No.144, Bandung. Warung Anyar memiliki konsep “*Hangout, fun, and play*”, Warung Anyar menyuguhkan tempat untuk bermain *Darts* dengan mesin *Darts* yang terbilang paling banyak di satu lokasi untuk di Bandung. Warung Anyar dimulai dari tahun 2013, sejak mulai dibukannya Warung Anyar dan memiliki fasilitas *entertainment* yang sedang populer, maka konsumen pun berdatangan untuk mencoba bermain di Warung Anyar, akan tetapi pada pertengahan tahun 2014 dengan seiringnya waktu berjalan konsumen pun mulai berkurang dan tidak seramai biasanya.

Gambar 1.1 menunjukkan grafik total omset makanan, minuman dan *darts* di Warung Anyar pada kurun waktu 2013 sampai dengan 2015. Pada tahun 2013 pendapatan Warung Anyar sebesar Rp. 204.000.000,- setahun kemudian yaitu

tahun 2014 mengalami kenaikan pendapatan menjadi Rp. 264.000.000,- namun pada tahun 2015 Warung Anyar mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 36.000.000,- sehingga pendapatan Warung Anyar pada tahun 2015 menjadi Rp. 228.000.000,-.



Gambar 1.1
Grafik Omset Pertahun

Informasi diatas didapatkan melalui wawancara kepada pemilik dari wawancara yang dilakukan menghasilkan informasi yang menyatakan bahwa Warung Anyar mengalami penurunan omset, sehingga penulis ingin mengangkat permasalahan ini untuk menjadi Tugas Akhir, yang berjudul: “Usulan Strategi Bauran Pemasaran Untuk Meningkatkan Kinerja Warung Anyar”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dari penulis di Warung Anyar, maka didapatkan kemungkinan faktor penyebab yang diidentifikasi sebagai hal-hal yang menyebabkan terjadinya penurunan omset penjualan, yaitu:

1. Tingkat kepuasan konsumen Warung Anyar belum diketahui.
2. Keunggulan dan kelemahan dari Warung Anyar belum diketahui dan menyebabkan Warung Anyar tidak dapat bersaing dengan kompetitor.
3. Pemilik Warung Anyar belum menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat.
4. Strategi pemasaran dari Warung Anyar belum tepat.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan pada tugas akhir ini bertujuan untuk menghindari meluasnya penelitian yang dilakukan, sehingga lebih terfokus pada suatu inti pokok permasalahan yang akan diteliti. Pembatasan masalah yang tidak dibahas dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, responden yang diamati adalah konsumen yang pernah berkunjung ke Warung Anyar.

1.4. Perumusan Masalah

Dengan melakukan penelitian pendahuluan dan mengidentifikasi masalah yang terjadi di Warung Anyar, maka ada beberapa hal yang akan ditarik menjadi perumusan masalah pada akhir penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting dari kinerja Warung Anyar?
2. Faktor-faktor apa saja yang dianggap tidak puas oleh konsumen dari Warung Anyar?
3. Faktor-faktor apa saja yang dianggap unggul dan tertinggal dibandingkan kompetitor Warung Anyar?
4. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Warung Anyar?

5. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang tepat untuk dilakukan Warung Anyar?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dari Warung Anyar.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap tidak puas oleh konsumen dari Warung Anyar.
3. Untuk mengetahui bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Warung Anyar.
4. Mengetahui strategi bauran pemasaran yang tepat untuk Warung Anyar.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam 6 (enam) bab yang saling berkaitan dan ditulis berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah yang dijadikan topik penelitian dalam menyelesaikan suatu masalah yang ada.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai langkah-langkah yang akan digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data-data yang akan digunakan untuk pengolahan dan penganalisaan selanjutnya, meliputi data umum perusahaan dan data hasil penyebaran kuesioner.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan pengolahan data untuk memecahkan masalah yang ada dan analisis permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data sehingga tujuan penelitian tercapai.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran perbaikan yang berguna bagi pihak café.

