

BAB 1

PENDAHULUAN

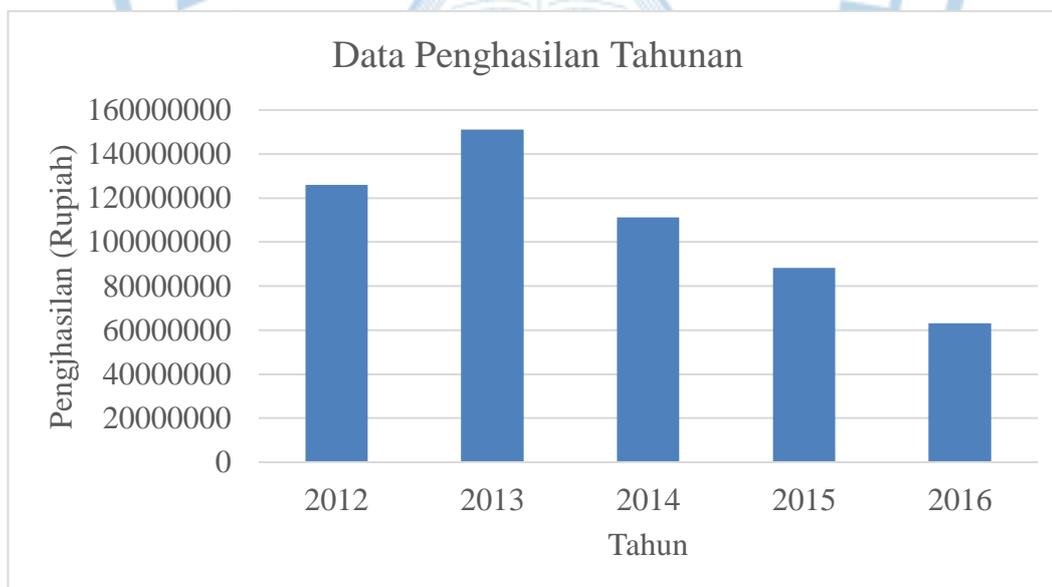
1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan gaya hidup dan tuntutan ekonomi pada zaman modern ini membuat aktivitas yang dijalankan seseorang pun semakin tinggi, menuntut untuk dapat mengatur waktunya dengan sebaik mungkin agar dapat menyelesaikan pekerjaannya maupun hal-hal diluar pekerjaan. Tidak semua orang memiliki kemampuan untuk mengatur waktunya dengan baik, termasuk mengurus pencucian baju. Hal ini membuat seseorang membutuhkan mencuci pakaian dengan waktu yang cepat serta menghasilkan hasil yang bersih rapi, dan harga yang terjangkau, sehingga jasa *laundry* adalah salah satu pilihan untuk setiap orang yang memiliki aktivitas yang padat dan akan membantu mereka dalam pekerjaan mencuci pakaian mereka. Dengan melihat kebutuhan tersebut, maka banyak yang menyediakan jasa pencucian pakaian di Indonesia termasuk di kota Bandung. Dengan penggunaan jasa pencucian pakaian dapat menghemat tenaga dan dapat menyesuaikan waktu pencucian pakaian setiap orang. Jasa *laundry* pada saat ini telah banyak menawarkan berbagai layanan yang sangat bervariasi baik kemudahan pembayaran dan berbagai jenis layanan. *Laundry Tata* adalah salah satu tempat yang menawarkan jasa pencucian pakaian di kota Bandung.

Laundry Tata didirikan oleh Ibu Lisda pada tahun 2009 yang terletak di Jl. Babakan Jeruk 1 no 77. Lokasi ini sangat strategis karena dekat dengan Universitas Kristen Maranatha Bandung dan banyak mahasiswa yang akan menggunakan jasa *Laundry Tata*. *Laundry Tata* mulai beroperasi mulai dari pukul 07.00-21.00, jasa *laundry* ini menyediakan layanan cuci pakaian, sepatu, selimut, boneka, karpet, dll. Namun seiring berjalannya waktu, *Laundry Tata* mulai mengalami masalah dengan berkurangnya konsumen yang menggunakan jasa *Laundry Tata* sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan dan

jumlah cucian yang diterima. Hal ini juga berpengaruh terhadap pendapatan yang diperoleh *Laundry* Tata.

Dalam empat tahun terakhir dimulai dari tahun 2013-2016, *Laundry* Tata mengalami penurunan pendapatan secara terus menerus seperti yang terlihat pada Gambar 1.1. Pada tahun 2013 pendapatan per tahun yang didapatkan *Laundry* Tata sekitar ±Rp.151.200.000,00, menjelang 2014 pendapatan *Laundry* Tata mengalami penurunan menjadi ±Rp.113.400.000,00, kemudian pendapatan *Laundry* Tata mengalami penurunan lagi pada tahun 2015 menjadi ±Rp.88.200.000,00. Kemudian pendapatan *Laundry* Tata terus mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi ±Rp.63.000.000,00. Apabila masalah ini dibiarkan terus menerus terjadi, maka *Laundry* Tata akan mengalami penurunan pendapatan yang dapat memberikan dampak kurang baik untuk kelangsungan usaha *Laundry* Tata. Untuk mengatasi masalah yang dialami *Laundry* Tata, maka penulis akan membantu pihak *Laundry* Tata dalam menganalisis masalah yang dialami, serta memberikan usulan sehingga pada tahun berikutnya tidak terjadi penurunan pendapatan.



Gambar 1.1
Data Penghasilan Tahunan *Laundry* Tata

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan pihak *Laundry Tata*, maka diperoleh faktor-faktor penyebab permasalahan yang terdapat pada *Laundry Tata* antara lain adalah:

1. *Laundry Tata* belum mengetahui faktor-faktor penting yang diinginkan konsumen dalam menentukan jasa *laundry* yang akan digunakan.
2. Ketidakpuasan konsumen *Laundry Tata* terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Laundry Tata*.
3. Kinerja layanan yang diberikan oleh *Laundry Tata* dirasa belum maksimal.
4. *Segmentation, Targeting, dan Positioning Laundry Tata* belum tepat.
5. Strategi pemasaran yang diterapkan *Laundry Tata* masih belum tepat.
6. *Laundry Tata* belum bisa mengatasi dan memenangkan persaingan yang ada saat ini.
7. Adanya penurunan tingkat loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa *Laundry Tata*.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian yang akan dilakukan, peneliti membuat pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan oleh penulis menjadi lebih tepat dan terarah sehingga dapat sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah batasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis:

1. Pada penelitian ini pesaing dari *Laundry Tata* dibatasi berdasarkan lokasi yang berada di daerah Babakan Jeruk dan radius 0-500 m dari *Laundry Tata*.
2. Pada penelitian ini tidak diteliti tingkat loyalitas konsumen *Laundry Tata*.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap *laundry* ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang dipertingkan oleh konsumen dalam memilih jasa tempat *laundry*?

2. Apakah keunggulan dan kelemahan yang dimiliki oleh *Laundry* Tata dibandingkan dengan pesaingnya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap *Laundry* Tata?
4. Bagaimana kinerja layanan jasa *laundry* yang dilakukan *Laundry* Tata?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari *Laundry* Tata?
6. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang tetap untuk diterapkan oleh *Laundry* Tata?

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 faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Laundry* Tata.
2. Mengetahui keunggulan dan kelemahan *Laundry* Tata dibandingkan dengan pesaingnya.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *Laundry* Tata.
4. Mengetahui kinerja layanan jasa *Laundry* yang dilakukan *Laundry* Tata.
5. Menentukan *Segmentation, Targeting dan Positioning Laundry* Tata.
6. Mengetahui dan memberikan usulan terhadap strategi bauran pemasaran yang tepat agar dapat diterapkan oleh *Laundry* Tata.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab 1 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

Pada bab 2 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 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 4 ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab 5 ini berisi tentang pengolahan data dan analisis, untuk penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan memberikan usulan guna untuk menyusun strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat memenangkan persaingan.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab 1 secara jelas singkat dan tepat.