

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, secara tidak disadari telah menciptakan suatu kebergantungan dalam setiap kebutuhan bagi manusia baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun kebutuhan tersier. Kebutuhan tersebut semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal tersebut menjadikan suatu peluang bagi pelaku-pelaku bisnis untuk terus memenuhi kebutuhan konsumen serta mengembangkan usahanya dalam berbagai bidang.

Melalui peluang yang tercipta ini, maka terbentuk suatu persaingan antar bisnis, dimana setiap bisnis dan usaha yang ada berupaya untuk bertahan di pasaran. Upaya persaingan yang dilakukan pun sangatlah beragam baik dari segi persaingan harga, kualitas produk, pemasaran, lokasi penjualan, dan lain-lain. Maraknya persaingan yang saat ini dapat kita jumpai sehari-hari adalah banyaknya usaha makanan (rumah makan).

Kedai X adalah salah satu kedai makanan yang terletak di Sudirman *Street Day & Night Market*, Jalan Jenderal Sudirman No.107, Bandung. Kedai ini didirikan pada tahun 2015. Lokasi kedai ini cukup strategis karena sangat dekat dengan alun-alun dan pusat keramaian sehingga dapat dipastikan banyak orang yang melewati jalan tersebut. Jenis makanan yang dijual oleh kedai ini adalah makanan *chinese food* (nasi babi, sate babi, dan lainnya yang mengandung babi).

Kedai X memiliki menu utama sate babi dan nasi babi sambal matah. Namun pada saat ini Kedai X sedang menghadapi masalah yaitu penurunan omzet penjualan. Hal ini dikarenakan pada menu utama tersebut ternyata terjadi penurunan penjualan yang diakibatkan karena adanya usaha makanan serupa yang berdekatan letaknya dengan Kedai X ini. Pada tahun 2015 omzet kedai ini bisa mencapai omzet \pm Rp.7.500.000 perhari. Namun pada awal sampai pertengahan tahun 2016 omzet menurun dengan rata-rata yang diperoleh hanya berkisar antara \pm Rp.5.500.000 perhari atau menurun sebesar 26,67% dari tahun sebelumnya. Kemudian omzet menurun kembali pada

pertengahan sampai akhir tahun 2016 yaitu \pm Rp.4.500.000 perhari atau menurun sebesar 18,18% dari periode sebelumnya. Pada awal sampai pertengahan tahun 2017 menurun kembali yaitu \pm Rp.3.500.000 perhari atau menurun sebesar 22,22% dari periode sebelumnya.



Gambar 1.1
Grafik Penurunan Penjualan Kedai X

Tentunya hal tersebut menjadikan pihak Kedai X kesulitan menetapkan strategi apa yang akan dilakukan untuk dapat menghadapi persaingan terhadap kedai yang ada disekitarnya. Maka dari itu perlu adanya suatu strategi yang tepat dalam mengatasi masalah tersebut, guna sebagai salah satu usaha untuk dapat bertahan dalam kondisi persaingan bahkan dapat memenangkan persaingan di sekitarnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah di lakukan oleh penulis, maka diperoleh permasalahan antara lain adalah:

1. Ketidaktahuan pemilik Kedai X mengenai faktor-faktor penting yang diinginkan konsumen.
2. Kedai X kurang bersaing dengan kedai lainnya.
3. Belum diketahuinya tingkat kepentingan konsumen dan kinerja dari Kedai X dirasa belum maksimal.

4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai X.
5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* Kedai X belum jelas.
6. Strategi pemasaran yang dilakukan Kedai X belum tepat.
7. Adanya penurunan tingkat loyalitas konsumen Kedai X.
8. Adanya penurunan pengunjung *Sudirman Street Day & Night Market*.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Diperlukan beberapa pembatasan masalah, dikarenakan keterbatasan sumber daya yang ada, serta agar penelitian yang dilakukan juga dapat terfokus pada permasalahan, antara lain:

1. Pada penelitian ini pesaing dari Kedai X dibatasi berdasarkan lokasi yang berada di daerah *Sudirman Street Day & Night Market*.
2. Pada penelitian ini tidak diteliti tingkat loyalitas konsumen Kedai X.
3. Diasumsikan tidak terjadi perubahan harga selama penelitian dilakukan.

1.4 Perumusan Masalah

Melalui permasalahan yang ada, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih kedai makanan di *Sudirman Street Day & Night Market*?
2. Apakah keunggulan dan kelemahan dari Kedai X dibandingkan dengan pesaing di daerah *Sudirman Street Day & Night Market*?
3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen dan kinerja Kedai X?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Kedai X?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Kedai X?
6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Kedai X saat ini untuk menghadapi para pesaing dan mencapai target penghasilan yang diharapkan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dan hasil yang ingin dicapai dari penelitian terhadap Kedai X adalah:

1. Mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih kedai makanan.
2. Mengetahui keunggulan dan kelemahan dari Kedai X dibandingkan dengan pesaing lainnya di daerah Sudirman *Street Day & Night Market*.
3. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen dan kinerja Kedai X.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Kedai X.
5. Memberikan usulan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Kedai X.
6. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Kedai X saat ini untuk menghadapi pesaingnya dan mencapai target penghasilan yang diharapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara keseluruhan untuk penelitian adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 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

Bab 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 berisi tentang metodologi langkah-langkah penelitian yang dilaksanakan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir. Pada bab 3 ini juga 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 ini dituliskan data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi tentang pengolahan data dan analisis, untuk penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan memberikan usulan guna untuk menyusun strategi bersaing yang tepat sehingga dapat memenangkan persaingan serta mencapai target penghasilan yang diharapkan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta usulan kepada pihak Kedai X untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Bab ini juga berisi saran untuk penelitian lanjutan.