

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan kuliner di Indonesia semakin berkembang maju. Hasil makanan dari usaha di bidang kuliner sangat diperlukan oleh berbagai kalangan karena merupakan kebutuhan primer masyarakat untuk menunjang kehidupan dalam hal pangan. Usaha kuliner selalu menarik dan dianggap menjanjikan ditambah dengan modal yang tidak terlalu besar. Usaha rumah makan pun menjadi banyak yang bermunculan, dan juga banyak menu baru yang ditawarkan dengan banyaknya kreativitas olahan makanan. Tidak hanya makanan dari Indonesia, makanan dari luar negeri pun turut berkembang dengan pesat, apalagi dengan keinginan setiap individu manusia yang berbeda dan selalu berubah-ubah seiring zaman yang berkembang. Hal ini menuntut setiap usaha rumah makan yang ada untuk dapat menganalisis keinginan pasar, agar dapat mempertahankan pasar, sehingga tidak ada pasar yang beralih kepada usaha rumah makan lain yang bermunculan.

Salah satu rumah makan yang akan selanjutnya menjadi topik bahasan penelitian adalah Rumah Makan Sarasa. Rumah Makan Sarasa terletak di Jalan Ahmad Yani no 205 Garut. Rumah makan ini berdiri sejak tahun 1963. Rumah Makan Sarasa adalah salah satu rumah makan dengan menu yang didominasi oleh bak mie. Adapun menu lain yang ditawarkan di rumah makan tersebut adalah nasi goreng, nasi tim, cap cay, varian jus, dan makanan ringan. Dengan berdirinya Rumah Makan Sarasa yang telah lebih dari 50 tahun, penduduk kota Garut dan beberapa dari luar kota tentu sangat mengetahui rumah makan tersebut.

Berdasar pada hasil wawancara kepada pemilik rumah makan tersebut, yaitu Eli Paulani, diperoleh informasi bahwa dari tahun ke tahun usahanya tersebut terus mengalami penurunan omset terutama untuk beberapa tahun terakhir ini. Rata-rata omset per bulan yang semakin turun dari tahun ke tahun menjadi masalah utama Rumah Makan Sarasa. Adapun selama tahun 2014 omset

yang diperoleh per bulan adalah $\pm$ Rp 36.000.000,00, pada tahun 2015 rata-rata omset yang diperoleh per bulan adalah $\pm$ Rp 30.000,00 atau terjadi penurunan sebesar 16,67% dari tahun sebelumnya, dan pada tahun 2016 rata-rata omset yang diperoleh per bulan adalah $\pm$ Rp 22.500.000,00 atau sebesar 25% dari tahun sebelumnya, dan sampai pada bulan September tahun 2017 rata-rata omset yang diperoleh per bulan adalah $\pm$ Rp 18.500.000,00 atau sebesar 17,78% dari tahun sebelumnya,. Omset Rumah Makan Sarasa yang semakin menurun merupakan gejala rumah makan tersebut mulai ditinggalkan oleh konsumen.



Gambar 1.1
Grafik Penurunan Penjualan Rumah Makan Sarasa

Contoh perhitungan persentase penurunan penjualan pada tahun 2015

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{penurunan penjualan dari tahun sebelumnya}}{\text{penjualan pada tahun sebelumnya (nilai sebelum penurunan)}} \times 100\% \\
 &= \frac{\text{penjualan tahun 2014} - \text{penjualan tahun 2015}}{\text{penjualan tahun 2014}} \times 100\% \\
 &= \frac{\text{Rp } 432.000.000,00 - \text{Rp } 360.000.000,00}{\text{Rp } 432.000.000,00} \times 100\% \\
 &= \frac{\text{Rp } 68.000.000,00}{\text{Rp } 432.000.000,00} \times 100\% \\
 &= 16,67\%
 \end{aligned}$$

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis, maka diperoleh faktor yang mungkin menyebabkan penurunan penjualan di Rumah Makan Sarasa antara lain adalah:

1. Pihak Rumah Makan Sarasa belum mengetahui faktor-faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen saat memilih rumah makan.
2. Kurang mampunya Rumah Makan Sarasa bersaing dengan rumah makan lain.
3. Kinerja dari Rumah Makan Sarasa yang dinilai kurang baik.
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sarasa.
5. Belum tepatnya segmentasi, *targeting*, dan *positioning* Rumah Makan Sarasa.
6. Adanya penurunan tingkat loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa Rumah Makan Sarasa.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis, sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini tidak diteliti tingkat loyalitas konsumen Rumah Makan Sarasa.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap Rumah Makan Sarasa adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan?
2. Apa kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Rumah Makan Sarasa dibandingkan dengan pesaingnya?
3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen memilih rumah makan?

4. Bagaimana tingkat dari kinerja Rumah Makan Sarasa?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Sarasa?
6. Bagaimana segmentasi, *targeting* dan *positioning* Rumah Makan Sarasa?
7. Bagaimana strategi pemasaran yang dapat dilakukan pihak Rumah Makan Sarasa untuk meningkatkan pendapatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penentuan perumusan masalah di atas, diperoleh bahwa tujuan penelitian terhadap Rumah Makan Sarasa antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan.
2. Mengetahui kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Rumah Makan Sarasa dibandingkan dengan pesaingnya.
3. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen memilih rumah makan.
4. Mengetahui tingkat kinerja Rumah Makan Sarasa.
5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Sarasa.
6. Mengetahui segmentasi, *targeting* dan *positioning* Rumah Makan Sarasa.
7. Meberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh pihak Rumah Makan Sarasa untuk meningkatkan pendapatan.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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 akurat dan relevan, yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi / langkah-langkah penelitian berupa *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan tahap-tahap yang ditempuh mulai dari awal sampai dengan akhir oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan sebelumnya menggunakan metode pada bab 3 serta berisi analisis dari pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data dan analisis tersebut bertujuan untuk memecahkan masalah dan memberikan usulan bagi perusahaan/ lokasi penelitian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan seluruh hasil jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab I berdasarkan pengolahan data dan analisis bab 5 secara jelas, singkat, dan tepat.