

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

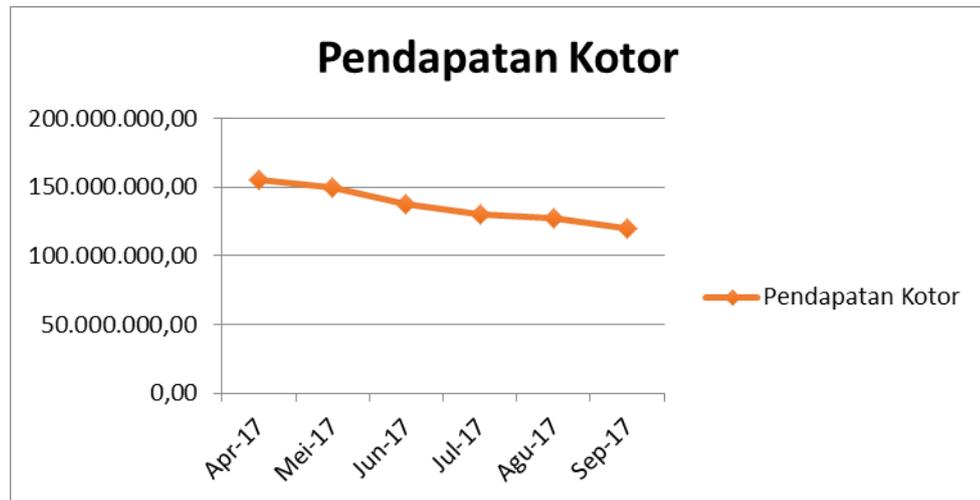
Pada saat dewasa ini aktivitas orang-orang semakin meningkat sesuai dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kalangan pekerja dan pelajar. Dengan kesibukan dan aktivitas yang meningkat menyebabkan sebagian besar waktu dipakai untuk menyelesaikan aktivitas ini. Dengan begitu menyebabkan orang-orang menginginkan segala sesuatu dengan cepat. Dalam hal ini banyak orang yang menginginkan makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi, bersih dan cepat saji. Salah satu rumah makan yang memiliki kriteria tersebut adalah Rumah Makan Rai Raka yang terletak di Jalan Kalipah Apo no 92, Bandung.

Rumah Makan Rai Raka memiliki berbagai macam makanan khas sunda, dimana rumah makan tersebut menyajikan makanan cepat saji seperti ayam goreng, ayam bakar, ati, ampela, babat, usus, kikil, belut dan lain-lain. Rumah Makan Rai Raka juga memiliki lokasi yang cukup strategis dimana berada di tengah-tengah kawasan pertokoan, perkantoran dan pusat perbelanjaan yaitu Yogya Kepatihan dan Kings sehingga banyak sekali pekerja kantoran dan pertokoan yang makan di rumah makan tersebut.

Saat 6 bulan terakhir ini pendapatan kotor Rumah Makan Rai Raka mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Tabel 1.1
Tabel Penurunan Omset Rumah Makan Rai Raka

Bulan	Pendapatan Kotor
Apr-17	Rp155.500.000,00
Mei-17	Rp150.000.000,00
Jun-17	Rp137.500.000,00
Jul-17	Rp130.000.000,00
Agu-17	Rp127.000.000,00
Sep-17	Rp120.000.000,00



Gambar 1.1
Grafik Penurunan *Omset* Rumah Makan Rai Raka

Rumah Makan Rai Raka memiliki omset \pm Rp155.500.000 pada bulan April 2017. Setiap bulannya omset Rumah Makan Rai Raka menurun, sampai pada bulan September 2017 penurunan omset Rumah Makan Rai Raka sebesar 22.83% yang didapatkan dari $(\pm$ Rp120.000.000 / \pm Rp155.500.000) x 100% = 77.17%. 77.17% menunjukkan omset Rumah Makan Rai Raka pada bulan April 2017 dari \pm Rp155.500.000 sehingga telah terjadi penurunan omset sebesar 22.83% sampai pada bulan September 2017, yang menjadi masalah utama pada Rumah Makan Rai Raka adalah omset yang selalu menurun dari bulan ke bulan. Oleh karena itu penulis ingin membantu untuk meningkatkan pendapatan kotor Rumah Makan Rai Raka dan memberikan usulan agar pendapatan kotor Rumah Makan Rai Raka dapat meningkat .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada Rumah Makan Rai Raka saat ini , maka dapat diketahui beberapa faktor yang mungkin menyebabkan permasalahan di Rumah Makan Rai Raka sebagai berikut :

1. Rumah Makan Rai Raka yang masih belum dapat bersaing dengan rumah makan kompetitornya saat ini.

2. Pemilik Rumah Makan Rai Raka yang masih belum mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Rai Raka.
3. Kinerja Rumah Makan Rai Raka yang dinilai buruk oleh konsumen.
4. Konsumen yang masih belum puas dengan kinerja Rumah Makan Rai Raka saat ini.
5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Rumah Makan Rai Raka yang masih belum tepat.
6. Strategi pemasaran Rumah Makan Rai Raka yang masih kurang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Peneliti menentukan beberapa batasan dan asumsi agar hasil penelitian lebih tepat dan terarah dan juga tidak menyimpang ke masalah yang berada di luar lingkup dari penelitian tersebut. Maka dari itu peneliti membatasi masalah dan asumsi yang ditentukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Peneliti hanya meneliti Rumah Makan Rai Raka yang terletak di Jalan Kalipa Apoh no 92, Bandung.
2. Rumah makan yang dianggap sebagai kompetitor adalah rumah makan yang berada 600 meter di sekitaran Rumah Makan Rai Raka sehingga rumah makan yang dapat dijadikan kompetitor adalah rumah makan di sekitaran Jalan Kalipah Apo dan Jalan Oto Iskandar Dinata .
3. Rumah Makan yang dapat dijadikan kompetitor adalah Rumah Makan Khas Sunda dengan tata cara pengerjaan dan pelayanan yang hampir sama.
4. Peneliti tidak mempertimbangkan adanya pengaruh loyalitas terhadap kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Rai Raka.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti membuat perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang oleh konsumen dianggap penting dalam memilih rumah makan Rai Raka?
2. Apa saja keunggulan dan kekurangan yang dimiliki oleh Rumah Makan Rai Raka dibandingkan dengan kompetitornya?
3. Bagaimana kinerja Rumah Makan Rai Raka saat ini ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Rai Raka?
5. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang lebih baik diterapkan oleh Rumah Makan Rai Raka?
6. Strategi pemasaran yang harus dilakukan oleh Rumah Makan Rai Raka untuk menaikkan pendapatan kotornya ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan uraian di atas, maka tujuan penelitian di Rumah Makan Rai Raka ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Rumah Makan Rai Raka.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kekurangan dari Rumah Makan Rai Raka dibandingkan dengan kompetitornya
3. Untuk mengetahui kinerja yang dihasilkan oleh Rumah Makan Rai Raka.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Rai Raka.
5. Untuk dapat mengetahui *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk diterapkan dalam Rumah Makan Rai Raka.
6. Untuk dapat memberikan usulan yang tepat bagi Rumah Makan Rai Raka agar dapat meningkatkan pendapatan kotornya dan mampu bersaing dengan kompetitornya saat ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan suatu gambaran yang lebih jelas, maka sistematika penulisan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan dalam melakukan penelitian tersebut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar teori-teori apa saja yang digunakan dalam penelitian ini dari beberapa referensi tentang penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang digunakan oleh penulis dalam bentuk *flowchart* serta keterangan dari *flowchart* tersebut. Langkah-langkah yang disusun oleh penulis yang bertujuan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan tugas akhir ini.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini peneliti mengumpulkan data-data apa saja yang dibutuhkan untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini. Data yang dikumpulkan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dan akan diolah di bab selanjutnya.

BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam bab ini data-data yang sudah dikumpulkan akan diolah baik secara manual maupun oleh *software* yang nantinya hasil yang dikeluarkan dari pengolahan data tersebut akan dianalisis oleh peneliti.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini berisi kesimpulan dari pengolahan data yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya dan peneliti memberikan saran kepada pihak perusahaan dimana saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.