

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini aktivitas semakin meningkat dikalangan mahasiswa maupun para pekerja dengan segala kesibukannya. Dimana para mahasiswa dan pekerja ingin berkumpul sejenak sebelum kembali ke rumah atau kos setelah menghabiskan banyak waktu dikampus atau dikantor. Pada saat ini banyak orang yang menginginkan makan yang cepat saji, bersih, rasa yang enak, harga yang terjangkau dan tempat yang buka dengan waktu yang cukup lama dan salah satu yang memiliki kriteria tersebut adalah Angkringan NARJI yang berada di Jalan Gelap Nyawang (Belakang Taman Ganesha), Dago Bawah, Bandung.

Angkringan NARJI berdiri sejak tahun 2012, dimana Angkringan NARJI memiliki banyak sekali macam menu untuk dinikmati oleh para konsumen dimana makanan tersebut sudah disajikan tinggal kembali dipanaskan dan makanan yang ditawarkan adalah ayam bakar, sate usus, sate kerang, sate kulit ayam, sate kulit sapi, sate ceke, sate baso, sate sosis, nasi kucing, dan lain lain. Tempat Angkringan NARJI juga cukup strategis dimana berada dikawasan Institut Teknologi Bandung dimana mahasiswa dan karyawan yang berada disekitar ITB bisa dengan mudah datang ke Angkringan NARJI tersebut.

Mas Narji selaku pemilik angkringan mengatakan bahwa pendapatan yang ia dapatkan pada bulan Mei 2017 sampai dengan Februari 2018 ini tidak mencapai target dimana pendapatan kotor yang ditargetkan oleh beliau adalah sebesar Rp 70.000.000 dalam satu bulan, dimana rata-rata target yang tidak tercapai sebesar 12%.

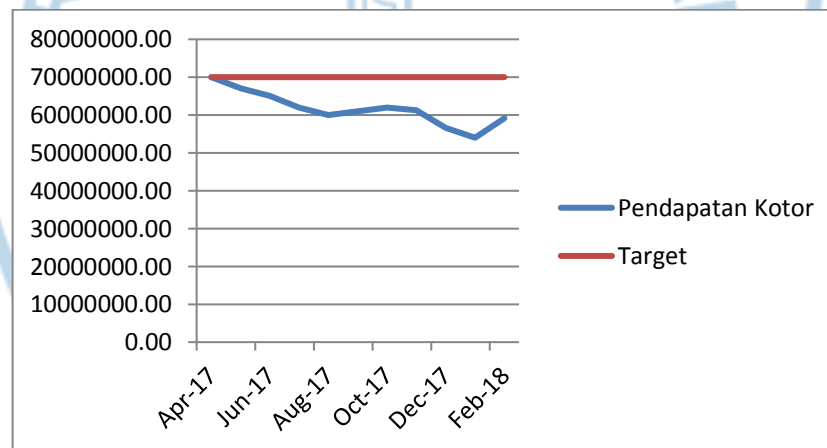
Maka dari itu dengan adanya permasalahan tersebut, dapat membantu pihak Angkringan NARJI untuk meningkatkan pendapatan kotor sehingga target yang diinginkan dapat tercapai.

Tabel 1.1

Tabel pendapatan kotor Angkringan NARJI

Bulan	Pendapatan Kotor
Apr-17	70000000.00
May-17	67000000.00
Jun-17	65000000.00
Jul-17	62000000.00
Aug-17	60000000.00
Sep-17	61000000.00
Oct-17	62000000.00
Nov-17	61300000.00
Dec-17	56600000.00
Jan-18	54000000.00
Feb-18	59200000.00

Pada grafik dibawah ini menggambarkan bahwa target yang diinginkan oleh pihak Angkringan tidak tercapai. Dimana rata-rata pendapatan dari Angkringan pada bulan Mei sampai dengan Februari yaitu 4,3%, 7,2%, 11,4%, 14,3% sehingga selama 10 bulan terakhir target tidak pernah tercapai :



Gambar 1.1

Grafik Pendapatan Kotor Angkringan NARJI

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada Angkringan NARJI pada saat ini, maka dapat diidentifikasi beberapa kemungkinan penyebab munculnya permasalahan, sebagai berikut :

1. Pemilik Angkringan NARJI belum mengetahui faktor-faktor yang penting bagi konsumen dalam memilih Angkringan.
2. Angkringan NARJI belum bisa bersaing dengan Angkringan lain pada saat ini.
3. Belum diketahui tingkat kepentingan konsumen dan kinerja Angkringan Narji.
4. Konsumen belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Angkringan NARJI.
5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* dari Angkringan NARJI yang belum tepat.
6. Strategi pemasaran yang digunakan saat ini belum tepat.
7. Loyalitas konsumen terhadap Angkringan NARJI yang rendah.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Beberapa batasan dan asumsi supaya penelitian ini lebih tepat dan terarah dan juga tidak menyimpang ke masalah yang berada diluar lingkup dari penelitian tersebut. Maka dari itu pembatasan masalah dan asumsi yang ditentukan sebagai berikut :

1. Tempat makan pesaing angkringan yang menjual makanan sama seperti Angkring NARJI dengan jarak sekitar 2 km dari Angkringan NARJI.
2. Tidak meneliti adanya pengaruh loyalitas terhadap Angkringan NARJI.
3. Tidak memperhitungkan adanya Angkringan yang baru pada saat penelitian.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Angkringan?

2. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh Angkringan NARJI dibanding dengan pesaingnya?
3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen dan kinerja dari pihak Angkringan NARJI?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap cara pelayanan yang harus diberikan Angkringan NARJI?
5. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang lebih baik untuk diterapkan oleh Angkringan NARJI?
6. Strategi pemasaran apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh Angkringan NARJI untuk meningkatkan pendapatan kotornya agar mencapai target?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih Angkringan NARJI.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Angkringan NARJI dibandingkan dengan pesaingnya.
3. Mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari Angkringan NARJI.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Angkringan NARJI.
5. Untuk dapat mengetahui *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk Angkringan NARJI.
6. Mengetahui strategi pemasaran apa yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan pendapatan kotor agar dapat mencapai target Angkringan NARJI dan dapat bersaing dengan pesaingnya saat ini.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan untuk memberikan suatu gambaran yang lebih jelas tentang isi dari laporan tugas akhir ini, maka pembahasan dilakukan ke dalam enam bab sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjabaran teori-teori yang melandasi penelitian ini dan beberapa tinjauan pustaka tentang penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang sistematis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini. Langkah-langkah yang disusun bertujuan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan tugas akhir ini secara keseluruhan.

### **BAB IV PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data-data apa saja yang dibutuhkan untuk membantu dalam melakukan pengolahan data. Data yang telah dikumpulkan berdasarkan hasil observasi selanjutnya akan diolah pada 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.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari pengolahan data yang telah sesuai dengan tujuan penelitian, dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.