

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan dari tingkat kepentingannya, dalam memenuhi kebutuhan hidup, kita sebagai manusia memiliki kebutuhan pokok yaitu salah satunya yang paling penting adalah kebutuhan primer. Kebutuhan yang paling dasar dan utama bagi manusia adalah kebutuhan primer. Manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan primer karena kebutuhan primer wajib dipenuhi dan tidak bisa ditinggalkan oleh manusia. Contoh dari kebutuhan primer adalah makanan, minuman, pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan kesehatan. Makanan dan minuman adalah kebutuhan yang paling utama dalam kehidupan manusia untuk dapat bertahan hidup. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi, maka kelangsungan hidup manusia dapat terancam. Selain itu, apabila kebutuhan itu tidak terpenuhi, maka kebutuhan manusia akan pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan kesehatan pun akan sangat sulit untuk terpenuhi.

Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia yang tinggal di lokasi perumahan padat penduduk di perkotaan dapat dipenuhi oleh manusia dengan cara mengunjungi toko kelontong atau *mini market*. Pada umumnya, toko kelontong atau *mini market* sangat mudah diakses umum karena biasanya berada di perumahan padat penduduk dan berada dengan jalan ramai atau jalan raya.

Toko X merupakan toko kelontong yang sudah dirintis pada tahun 2005. Toko X mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia terutama kalangan perumahan dengan menyediakan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia. Toko X berlokasi di Jalan Vila Nusa Indah, Bojong Kulur, Gunung Putri, Bogor.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pemilik Toko X, terdapat masalah penjualan yang dihadapi bahwa mulai dari tahun 2015 hingga ke tahun 2017 terjadi penurunan omset penjualan dan target omset penjualan sebesar Rp 5.000.000.000 yang diharapkan oleh Toko X tidak tercapai. Berikut adalah data yang

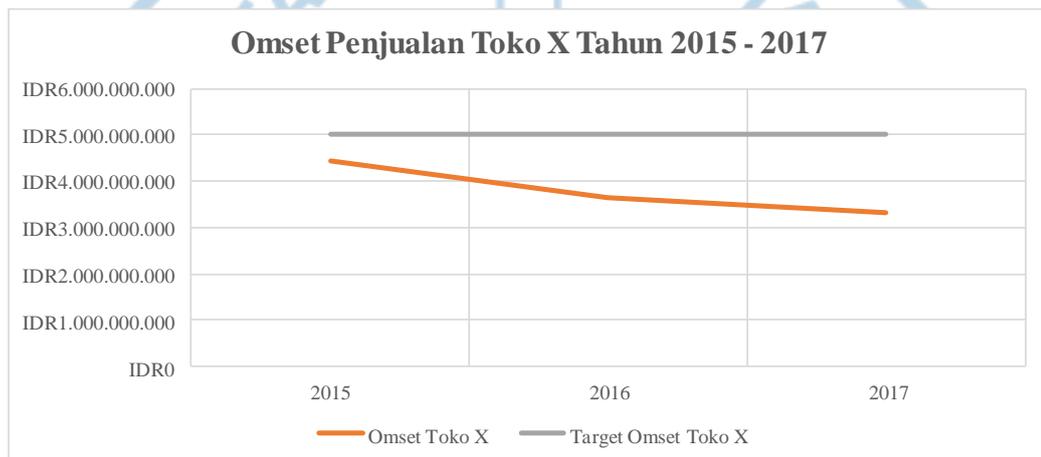
menunjukkan penurunan omset penjualan Toko X pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017:

Tabel 1.1  
Omset Penjualan Toko X

Tahun	Omset Penjualan Per Tahun	Persentase Penurunan Penjualan dari Tahun 2015 s/d 2017
2015	IDR4,441,000,000	-24.787%
2016	IDR3,651,300,000	
2017	IDR3,340,200,000	

Perhitungan untuk persentase penurunan penjualan pada tahun 2015 s/d 2017:

$$\frac{\text{IDR } 3,340,200,000 - \text{IDR } 4,441,000,000}{\text{IDR } 4,441,000,000} \times 100\% = -24,787\%$$



Gambar 1.1  
Grafik Omset Toko X

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara, peneliti mengidentifikasi beberapa hal yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan omset penjualan, yaitu:

1. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang belum diketahui secara tepat.
2. Kinerja dari Toko X yang dinilai belum baik bagi konsumen.
3. Toko X belum mengetahui faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih tempat untuk membeli segala kebutuhan konsumen.
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Toko X.
5. Loyalitas konsumen Toko X rendah.
6. Strategi bauran pemasaran Toko X belum tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian yang dilakukan akan dibatasi agar peneliti dapat lebih fokus dan terarah. Berikut adalah pembatasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini fokus terhadap konsumen yang berada di kompleks perumahan Vila Nusa Indah.
2. Penelitian ini tidak membahas persaingan antar toko kelontong.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah serta asumsi yang telah ditentukan, perumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Toko X setelah dilakukan penelitian?
2. Bagaimana tingkat kinerja Toko X bagi konsumen?
3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen terhadap Toko X?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Toko X?
5. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen terhadap Toko X?
6. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan loyalitas konsumen Toko X?

7. Usulan strategi bauran pemasaran apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh Toko X?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, peneliti beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Toko X setelah dilakukan penelitian.
2. Mengetahui tingkat kinerja Toko X bagi konsumen.
3. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen terhadap Toko X.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Toko X.
5. Mengetahui tingkat loyalitas konsumen terhadap Toko X.
6. Mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan tingkat loyalitas konsumen Toko X.
7. Mengetahui usulan bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh Toko X.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian dan penyusunan laporan.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah atau prosedur yang dilakukan dalam penelitian dari awal sampai akhir yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data-data umum perusahaan dan data-data yang dibutuhkan untuk pengolahan data.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi pengolahan data berdasarkan data yang telah dikumpulkan serta data yang ditelaah dikumpulkan tersebut dianalisis.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari pengolahan dan analisis data serta saran yang dapat diberikan ke perusahaan.

