

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

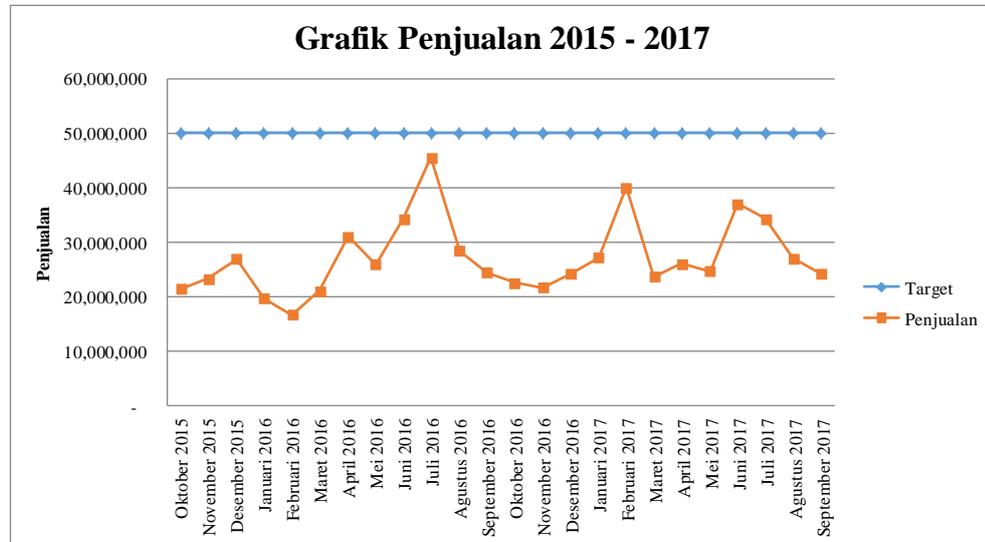
Pada zaman sekarang ini pertumbuhan industri di Indonesia semakin berkembang pesat salah satunya disektor industri jasa terutama dibidang kuliner. Industri jasa dibidang kuliner merupakan industri diminati oleh banyak investor karena perputaran modal yang cepat. Oleh karena itu banyak restoran yang bermunculan dan menjual beragam macam makanan, baik makanan khas dalam negeri (Indonesia) maupun luar negeri (Internasional).

Salah satu makanan luar negeri (Internasional) yang sedang diminati oleh masyarakat Indonesia adalah makanan yang berasal dari negeri kimchi Korea. Restoran makanan korea menawarkan jenis makanan yang memiliki cita rasa, bentuk, serta keaslian bahan makanan dari negara tersebut, sehingga masyarakat Indonesia tidak perlu pergi ke negara Korea untuk menikmati makanan korea.

Restoran X merupakan salah satu dari sekian restoran korea yang ada di Indonesia. Restoran X berdiri dari tahun 2015 di *Festival Citylink* (FCL) tepatnya di lantai dua dan dekat dengan tangga eskalator, kemudian pada tahun 2016 restoran X membuka cabang di Bandung *Electronic Center* (BEC).

Berdasarkan data hasil penjualan restoran X dari tahun 2015 sampai tahun 2017, dari data penjualan tersebut tidak ada yang memenuhi target yang diinginkan oleh pihak restoran. Target yang diharapkan oleh pemilik restoran sebesar Rp 50.000.000,-/bulan. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, pendapatan restoran sebagian besar digunakan untuk menutupi biaya – biaya yang dikeluarkan. Biaya yang dikeluarkan setiap bulannya cukup besar, diantaranya biaya air, listrik, gas, sewa gedung, iuran promosi, iuran pengelolaan, dan biaya bahan baku, sehingga pendapatan bersih yang

diperoleh per bulan sekitar 10% jika hasil penjualan \geq Rp 50.000.000. Berikut adalah grafik penjualan tahun 2015 – 2017 :



Gambar 2.1
Grafik Penjualan Tahun 2015 - 2017

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah restoran X berdasarkan hasil data penjualan masa lalu adalah hasil penjualan dari tahun 2015 – tahun 2017 tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh pemilik restoran. Hal ini mungkin disebabkan karena :

1. Pemilik restoran X belum mengetahui faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih restoran korea.
2. Pemilik restoran X belum mengetahui tingkat kinerja restoran X.
3. Pemilik restoran X belum mengetahui cara meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.
4. Pemilik restoran X belum mengetahui kelebihan dan kelemahan dari pesaing.
5. Pemilik restoran X belum tepat dalam menentukan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning*.
6. Pemilik restoran X belum menerapkan strategi pemasaran yang tepat.
7. Pemilik restoran X belum melakukan analisa SWOT (*Strengths*, *Weakness*, *Opportunities*, *Threats*) terhadap restorannya.

8. Pemilik restoran X belum meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.
9. Adanya penurunan daya beli konsumen sehubungan dengan naik turunnya tingkat ekonomi.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam melakukan penelitian digunakan agar penelitian sesuai dengan tujuan, lebih spesifik, dan tidak menyimpang dari ruang lingkup permasalahan. Berikut adalah pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian :

1. Tidak dilakukannya analisa SWOT terhadap restoran X.
2. Tidak meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.
3. Tidak membahas penurunan daya beli konsumen sehubungan dengan naik turunnya tingkat ekonomi.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian terhadap restoran X adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen pada saat memilih sebuah restoran korea?
2. Bagaimana tingkat kinerja restoran X?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X?
4. Faktor apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan restoran X?
5. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat bagi restoran X?
6. Bagaimana upaya yang seharusnya dilakukan oleh restoran X?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan dari perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor – faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen pada saat mengunjungi sebuah restoran korea.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja restoran X.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X.
4. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi keunggulan pesaing dan kelemahan restoran X.
5. Untuk menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat bagi restoran X.
6. Untuk memberikan usulan yang tepat dan sebaiknya dilakukan oleh restoran X.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 pendahuluan berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 tinjauan pustaka berisi mengenai dasar dan teori – teori yang berguna sebagai pedoman dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 metodologi penelitian berisi mengenai langkah – langkah penelitian dari awal hingga akhir penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir yang didalamnya

dilengkapi *Flowchart* penelitian yang disertai dengan keterangan – keterangan yang menggambarkan langkah – langkah.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

Bab 4 pengumpulan data dan analisis berisi data – data yang diperlukan oleh penulis dalam meneliti dan menyusun laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 pengolahan data dan analisis berisi tentang pengolahan data berdasarkan data – data yang telah diperoleh. Bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 kesimpulan dan saran merupakan rangkuman analisis, serta perumusan masalah pada bab 1 pendahuluan yang harus dijawab oleh penulis secara singkat dan jelas, serta memberikan saran pada subjek penelitian yang bersangkutan dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

