

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini pada industri swalayan, dimana banyak kalangan mulai dari ibu rumah tangga maupun masyarakat biasa membeli kebutuhan sehari – hari untuk kebutuhan memasak maupun membeli bahan – bahan untuk keperluan suatu unit bisnis makanan. Beragam swalayan menawarkan beberapa produk yang menjadi kebutuhan dan memiliki keinginan tinggi, produk mulai dari daging potong, daging olahan, dan bumbu – bumbu masakan menjadi favorit dan ada di setiap gerai swalayan.

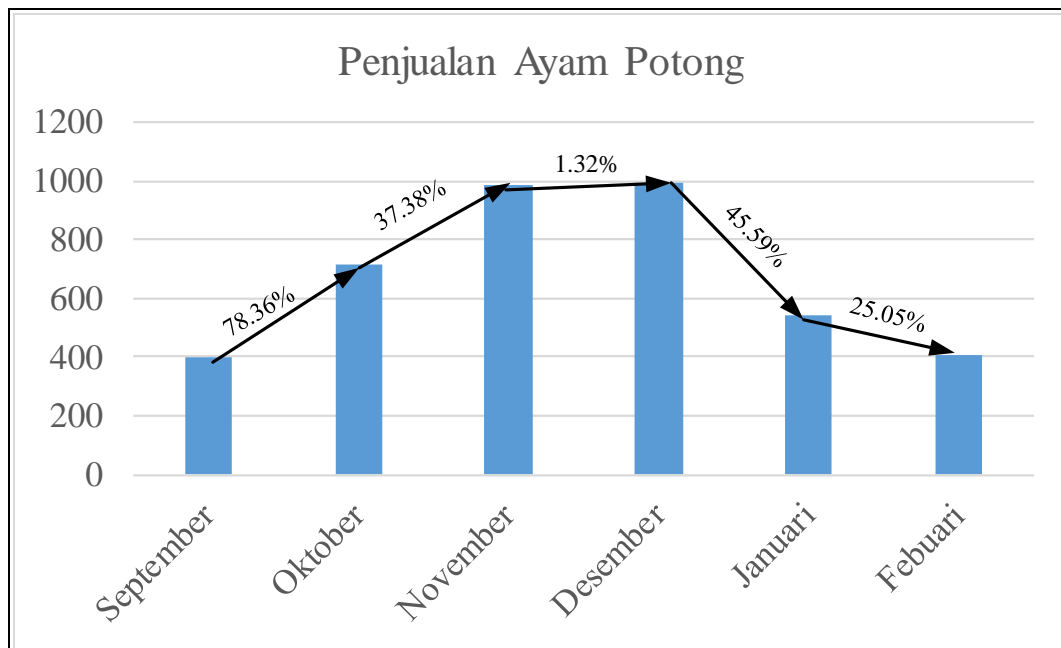
Produk olahan ayam mulai dari nugget, bakso, dan berbagai jenis olahan lainnya, produk daging ayam potong seperti dada *fillet*, daging bagian sayap, maupun bagian jeroan seperti hati, ampela, jantung, bahkan daging ayam utuh, ditawarkan di swalayan, dengan kebutuhan yang banyak diinginkan oleh berbagai kalangan maka swalayan yang menawarkan produk tersebut berlomba – lomba menawarkan produk tersebut, dengan menawarkan produk dengan harga yang terjangkau, produk dengan kualitas baik dan bersertifikasi, terjaminnya kesegaran daging olahan, kemudahan layanan pengiriman daging. Selain produk daging ayam, maka swalayan menawarkan daging olahan ayam dengan aneka rasa yang beragam, aneka rasa yang disukai kalangan anak – anak, dan ragam olahan instant lainnya. Ketatnya persaingan antar setiap swalayan – swalayan modern dalam menawarkan produk tersebut dengan kualitas terbaik, segar, dan harga terjangkau membuat setiap swalayan menawarkan kualitas pelayanan yang sangat baik untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen, maka dari itu setiap swalayan penjual daging olahan maupun daging ayam ini kerap memberikan kualitas pelayanan yang memudahkan setiap konsumen yang datang atau konsumen yang melakukan pemesanan secara tidak langsung.

Toko “X” adalah toko yang menyediakan daging ayam segar dan produk – produk *groceries* (pelengkap bahan pangan) seperti bumbu masakan, minyak goreng, saus sambal dan sebagainya, selain itu Toko “X” menyediakan produk daging olahan dari *Fiesta* dan *Champ* seperti *nugget*, *chicken sausage*, dan kentang goreng *stick* dengan menawarkan harga yang terjangkau, Toko “X” yang didirikan tahun 2016 ini berlokasi di Jalan Sarimanah No. 67, Sarijadi, Sukasari, Kota Bandung. Toko “X” ini dimulai pukul 07.00 hingga pukul 21.00 WIB. Setelah penulis melakukan *interview* kepada *Food Advisor* dari Toko “X” tersebut didapatkan bahwa penjualan yang dimiliki oleh Toko “X” ini mengalami penurunan drastis pada Desember 2018 ke Januari 2019 sampai dengan Februari 2019, tidak hanya mengalami penurunan drastis, banyaknya keluhan yang diberikan oleh konsumen kepada pihak toko membuat Toko “X” saat ini mengalami kenaikan dan penurunan penjualan. Berikut data yang diperoleh :

Tabel 1.1  
Data Penjualan Ayam Potong

Penjualan Ayam Potong (unit)		
Tahun	Bulan	Jumlah
2018	September	402
	Oktober	717
	November	985
	Desember	998
2019	Januari	543
	Februari	407

Setelah dilakukan *interview* kepada salah satu karyawan toko mengenai data penjualan dan penurunan penjualan yang terjadi diketahui bahwa penurunan penjualan terjadi, hal ini dapat dikatakan demikian karena pada periode awal pada tahun 2018 penjualan ayam potong dapat mencapai > 1000 unit ayam potong, namun mengalami penurunan mulai dari periode September 2018 sampai dengan februari 2019. Berikut grafik penurunan penjualan ayam potong :



Gambar 1.1  
Chart Penjualan Ayam Potong

Pada grafik diatas diketahui kenaikan penjualan dimulai dari September 2018 ke Oktober sebesar 78.36%, Oktober menuju November sebesar 37.38%, dan November menuju Desember sebesar 1.32%, kemudian penurunan penjualan ayam potong sebesar 45.59% dari periode bulan Desember 2018 ke Januari 2019 dan dari Januari 2019 ke Febuari 2019 sebanyak 25.05%.

Contoh perhitungan persentase penjualan September 2018 → Oktober 2018 :

$$\text{Persentase Penjualan} = \left( \frac{\text{Jumlah Unit Oktober} - \text{Jumlah Unit September}}{\text{Jumlah Unit September}} \right) * 100$$

$$\text{Persentase Penjualan} = \left( \frac{717 - 402}{402} \right) * 100$$

$\text{Persentase Penjualan} = 78,36\%$  (Positif menunjukkan kenaikan, berlaku sebaliknya)

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penulisan yang penulis ajukan ini berdasarkan hasil identifikasi yang penulis lakukan di Toko “X”. Permasalahannya sebagai berikut:

1. Pihak Toko “X” belum mengetahui variabel - variabel apa yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam membeli ayam potong.
2. Kinerja yang diberikan Toko “X” belum sepenuhnya memenuhi keinginan konsumen.
3. Ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Toko “X”
4. Strategi pemasaran yang diterapkan pihak Toko “X” kurang tepat.
5. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang diterapkan pihak Toko “X” belum menjangkau *target* pasar yang diinginkan.
6. Terdapat penurunan loyalitas konsumen yang terjadi terhadap Toko “X”
7. Toko “X” kalah bersaing dengan pedagang ayam potong yang berada di pasar tradisional

### 1.3 Batasan dan Asumsi

Berdasarkan permasalahan yang ada di Toko “X” perlu adanya pembatasan masalah dan asumsi dikarenakan keterbatasan penulis untuk meneliti masalah secara keseluruhan. Berikut batasan-batasan yang digunakan penulis adalah:

1. Area yang diteliti adalah area Toko “X”
2. Penulis tidak memperhatikan persaingan antar toko.
3. Penelitian tidak menganalisis mengenai *Streghts, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT)

### 1.4 Perumusan Masalah

Bersumber dari permasalahan yang telah diidentifikasi dan batasan serta asumsi pada penelitian yang dibuat penulis pada penelitian Toko “X”, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel – variabel dari tingkat kinerja apa yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap Toko “X” ?
2. Bagaimana tingkat kinerja yang dimiliki Toko “X” saat ini ?

3. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen dalam membeli ayam potong di Toko “X” saat ini ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan yang dimiliki konsumen Toko “X” saat ini ?
5. Bagaimana usulan strategi pemasaran agar dapat meningkatkan penjualan Toko “X” ?
6. Bagaimana penerapan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang diterapkan pihak Toko “X” ?
7. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen terhadap Toko “X” saat ini ?

### 1.5 Tujuan Penulisan

Setelah ditentukan perumusan masalah yang terjadi, maka peneliti menentukan tujuan dari penulisan yang dilakukan, sebagai berikut :

1. Mengetahui variabel variabel dari tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap Toko “X”.
2. Mengetahui tingkat kinerja yang diberikan oleh Toko “X”.
3. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen dalam membeli ayam potong di Toko “X”.
4. Mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan oleh Toko “X”.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran yang harus diterapkan agar penjualan Toko “X”.
6. Mengetahui penerapan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Toko “X”.
7. Mengetahui tingkat loyalitas yang dimiliki oleh Toko “X”.

### 1.6 Sistematika Penelitian

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang mengenai masalah yang sedang terjadi pada tempat objek penulisan, identifikasi permasalahan, batasan dan asumsi yang digunakan, rumusan masalah yang diketahui, menetapkan tujuan penulisan dalam penulisan sebagai Tugas Akhir dari

penulis, dan sistematika penilitan mengenai penulisan – penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan berisikan mengenai teori – teori yang akan digunakan oleh peneliti untuk mendukung penyusunan laporan Tugas Akhir Analisis dan Usulan Bauran Pemasaran untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Toko “X”.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai langkah – langkah penulisan yang dijelaskan dalam bentuk *flowchart* dengan keterangan – keterangan untuk menjelaskan setiap langkah yang dilakukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

## **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini akan berisikan data – data yang akan digunakan dalam pengolahan data selanjutnya dan analisis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan berisikan hasil pengolahan data yang dilakukan berdasarkan teori – teori yang digunakan serta analisis yang dilakukan untuk menghasilkan usulan untuk memperbaiki masalah yang sedang terjadi oleh pihak perusahaan.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang hendak diberikan oleh penulis berdasarkan perumusan masalah yang terdapat pada BAB 1 dan analisis yang dilakukan pada BAB 5 dengan ringkas dan jelas.