

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

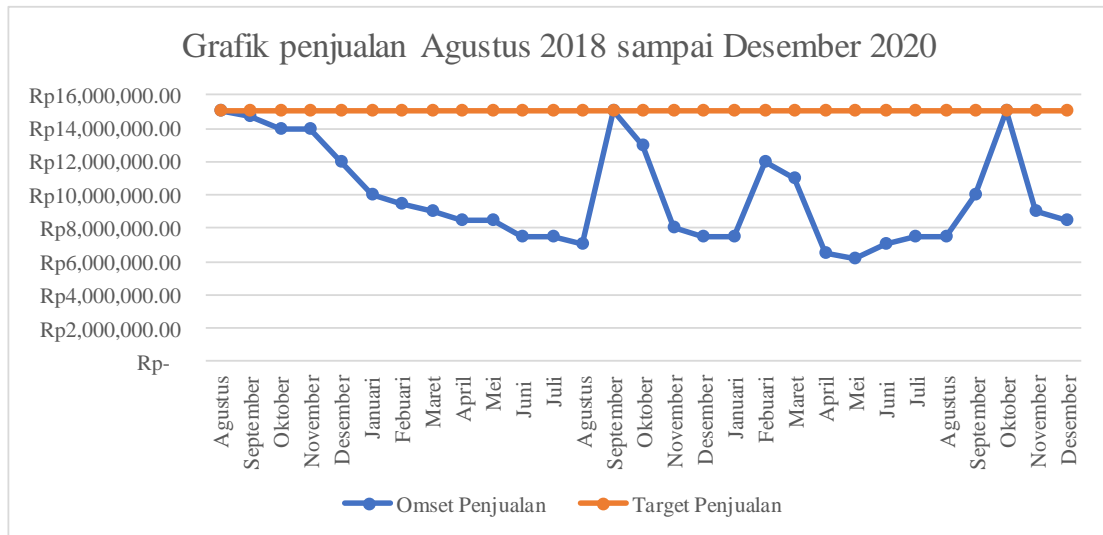
Keberhasilan dalam dunia industri didukung oleh perkembangan dunia bisnis yang menjual barang atau jasa. Salah satu contohnya yaitu toko listrik (lampu, kabel, dan alat listrik lainnya) merupakan suatu usaha yang menjanjikan dan dapat menghasilkan keuntungan yang cukup besar. Hal tersebut dikarenakan saat membangun suatu tempat dibutuhkan komponen lain agar bangunan tersebut dapat berjalan dengan baik, antara lain membutuhkan komponen seperti lampu untuk penerangan, kabel listrik untuk kelistrikan dan masih banyak yang lainnya agar bangunan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Toko Asih ini berdiri sejak tahun 1996 yang berlokasi di jalan Melong Asih no 15, Cimahi Selatan. Toko ini berada di jalan yang cukup strategis dan dilalui oleh banyak orang dan toko ini juga memiliki akses yang mudah serta tempat parkir yang cukup luas. Toko Asih ini menjual alat-alat listrik secara eceran maupun grosir.

Jenis produk yang dijual di toko Asih yaitu lampu, kabel dan komponen listrik lainnya. Harga yang ditawarkan mulai dari Rp.10.000,00 hingga Rp 200.000,00. Menurut pihak toko Asih, masalah utama yang sedang dihadapi saat ini adalah omset penjualan yang tidak mencapai target. Toko Asih memiliki target omset penjualan yaitu Rp 15.000.000/bulan. Omset yang didapat dari penjual toko pada bulan Agustus 2018 sampai bulan Januari 2020 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Omset penjualan

Tahun	Bulan	Omset Penjualan	Target Penjualan
2018	Agustus	Rp 15,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	September	Rp 14,750,000.00	Rp 15,000,000.00
	Oktober	Rp 14,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	November	Rp 14,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Desember	Rp 12,000,000.00	Rp 15,000,000.00
2019	Januari	Rp 10,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Februari	Rp 9,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Maret	Rp 9,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	April	Rp 8,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Mei	Rp 8,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Juni	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Juli	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Agustus	Rp 7,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	September	Rp 15,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Oktober	Rp 13,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	November	Rp 8,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Desember	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
2020	Januari	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Februari	Rp 12,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Maret	Rp 11,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	April	Rp 6,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Mei	Rp 6,200,000.00	Rp 15,000,000.00
	Juni	Rp 7,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Juli	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	Agustus	Rp 7,500,000.00	Rp 15,000,000.00
	September	Rp 10,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Oktober	Rp 15,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	November	Rp 9,000,000.00	Rp 15,000,000.00
	Desember	Rp 8,500,000.00	Rp 15,000,000.00



Gambar 1.1
Grafik Penjualan

Berdasarkan Gambar 1.1 hanya terdapat 3 bulan yang mencapai target penjualan yaitu pada bulan Agustus 2019. Persentase pencapaian target penjualan yang dimiliki oleh toko Asih adalah 10.34% dari 29 bulan.

Contoh perhitungan persentase pencapaian target penjualan:

$$= (\text{jumlah bulan mencapai target penjualan}) / \text{total bulan penjualan}) \times 100\%$$

$$= (3 / 29) \times 100\%$$

$$= 10.34\%$$

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, maka faktor yang mungkin menyebabkan omset penjualan yang tidak stabil adalah:

1. Toko Asih belum mengetahui faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Tingkat kinerja toko Asih belum baik menurut konsumen.
3. Loyalitas konsumen dalam berbelanja di toko Asih masih rendah.

4. Belum adanya penerapan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* dari toko tersebut secara tepat.
5. Konsumen tidak puas terhadap pelayanan toko Asih.
6. Banyaknya pesaing yang menjual barang serupa.
7. Adanya penurunan daya beli konsumen akibat dari naik turunnya tingkat perekonomian.
8. Adanya penjualan secara *online* yang dapat berpotensi menjadi pesaing.
9. Toko Asih belum menerapkan strategi pemasaran yang tepat.

1.3 Batasan dan Asumsi

Diperlukan beberapa batasan dan asumsi agar penelitian mengenai sasaran yang dituju, berikut merupakan pembatasan masalah yang ada:

1. Peneliti tidak membahas mengenai persaingan.
2. Peneliti tidak memperhatikan penurunan daya beli konsumen yang diakibatkan naik turunnya tingkat perekonomian.
3. Peneliti tidak membahas penjualan secara *online*.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam berbelanja pada toko Asih?
2. Bagaimana tingkat kinerja pada toko Asih?
3. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen pada toko Asih?
4. Faktor kinerja apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam berbelanja pada toko Asih?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada toko Asih?
6. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* pada toko Asih?
7. Apa strategi pemasaran yang tepat pada toko Asih?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam berbelanja pada toko Asih.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja pada toko Asih.
3. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pada toko Asih.
4. Untuk mengetahui faktor kinerja apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam berbelanja pada toko Asih.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada toko Asih.
6. Untuk menentukan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang tepat di toko Asih.
7. Untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat di toko Asih.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitan ini adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam Bab 1 ini berisi latar belakang masalah pada toko Asih, penentuan identifikasi masalah, penentuan batasan dan asumsi, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian dan sistematika penulisan penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam Bab 2 ini berisi tentang teori-teori dan tinjauan pustaka yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat pada Bab 1 yang didapatkan berasal dari beberapa sumber yang menjadi referensi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab 3 ini menjelaskan mengenai kerangka penelitian dan langkah-langkah pemecahan masalah yang akan dihadapi. Dalam Bab ini juga akan dijelaskan bagaimana peneliti akan melakukan pengumpulan dan pengolahan data, analisis terhadap hasil yang didapatkan, dan memberikan kesimpulan dan saran.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Dalam Bab 4 ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dari sumber yang bersangkutan dan akan digunakan oleh peneliti dengan mengolah lebih lanjut data-data tersebut.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA dan ANALISIS

Dalam Bab 5 ini berisi pengolahan data-data, hasil pengolahan data dan juga analisis yang ada terhadap hasil-hasil yang diperoleh.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab 6 ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis yang telah dilakukan pada Bab 5.

