

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat salah satunya tergambarkan melalui perkembangan teknologi. Teknologi-teknologi semakin diperbaharui seiring berkembangnya zaman. Minat dan permintaan konsumen menjadi salah satu faktor yang memberi dampak perkembangan zaman. Minat dan permintaan konsumen yang selalu berubah-ubah membuat barang-barang inovatif bertebaran di pasaran dengan masing-masing spesifikasi yang ditawarkan.

Perkembangan teknologi yang pesat identik dengan istilah perilaku instan. Masyarakat perkotaan yang memiliki banyak kesibukan membuat hal-hal sekecil apapun dilakukan dengan waktu yang singkat, seperti: transaksi pembayaran, makan, mencuci pakaian, membersihkan rumah, dan lain sebagainya. Menanggapi fenomena ini, para pengusaha memutar otak untuk menyanggupi permintaan tersebut. Salah satu usaha yang memanfaatkan peluang ini adalah jasa cuci pakaian atau yang biasa kita kenal dengan *laundry*.

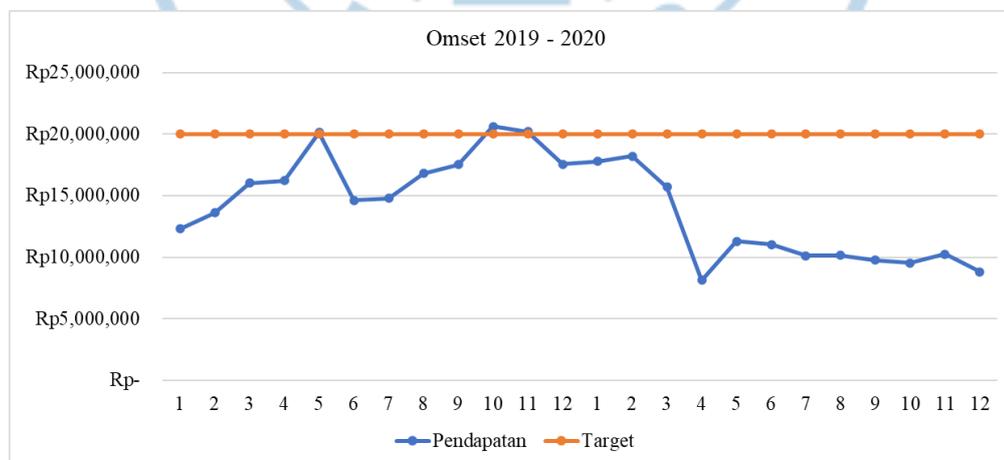
Salah satu usaha yang menawarkan jasa cuci di Kota Bandung dan sekaligus menjadi tempat penelitian penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir adalah Qiu Qiu *Laundry*. Qiu Qiu *Laundry* berdiri pada tahun 2018 dan pada tahun 2020 adalah tahun ke-3nya. Berlokasi di Jalan Terusan Babakan Jeruk 1 No. 171, Bandung. Qiu Qiu *Laundry* menawarkan jasa pencucian pakaian dan berbagai perlengkapan lainnya seperti keset, tas, ataupun sepatu. Setiap harinya, jam operasional Qiu Qiu *Laundry* mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00. Qiu Qiu *Laundry* memiliki 2 orang pekerja yang aktif setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pemilik usaha, pemilik usaha menetapkan target sebesar Rp20.000.000 per bulan. Hingga saat ini, Qiu Qiu *Laundry* baru tercatat 3 kali dapat memenuhi target omsetnya. Pemilik usaha menuturkan tidak tercapainya omset dikarenakan konsumen masih cenderung untuk berpindah atau mencoba-coba menggunakan jasa *laundry* lain. Hal ini

merupakan masalah yang harus segera ditangani, sebelum perusahaan mendapat kerugian berkepanjangan. Berikut ini adalah data omset dari keseluruhan jasa yang ditawarkan selama tahun 2019-2020.

Tabel 1.1
Omset Qiu Qiu Laundry Tahun 2019-2020

| Tahun | Bulan | Pendapatan | Target |
|-------|-------|---------------|---------------|
| 2019 | 1 | Rp 12,305,000 | Rp 20,000,000 |
| | 2 | Rp 13,610,000 | Rp 20,000,000 |
| | 3 | Rp 16,017,000 | Rp 20,000,000 |
| | 4 | Rp 16,220,000 | Rp 20,000,000 |
| | 5 | Rp 20,149,000 | Rp 20,000,000 |
| | 6 | Rp 14,617,000 | Rp 20,000,000 |
| | 7 | Rp 14,790,000 | Rp 20,000,000 |
| | 8 | Rp 16,812,000 | Rp 20,000,000 |
| | 9 | Rp 17,512,000 | Rp 20,000,000 |
| | 10 | Rp 20,632,000 | Rp 20,000,000 |
| | 11 | Rp 20,203,000 | Rp 20,000,000 |
| | 12 | Rp 17,560,000 | Rp 20,000,000 |
| 2020 | 1 | Rp 17,791,000 | Rp 20,000,000 |
| | 2 | Rp 18,204,500 | Rp 20,000,000 |
| | 3 | Rp 15,705,000 | Rp 20,000,000 |
| | 4 | Rp 8,110,000 | Rp 20,000,000 |
| | 5 | Rp 11,286,500 | Rp 20,000,000 |
| | 6 | Rp 11,034,000 | Rp 20,000,000 |
| | 7 | Rp 10,127,000 | Rp 20,000,000 |
| | 8 | Rp 10,141,000 | Rp 20,000,000 |
| | 9 | Rp 9,765,000 | Rp 20,000,000 |
| | 10 | Rp 9,536,000 | Rp 20,000,000 |
| | 11 | Rp 10,257,000 | Rp 20,000,000 |
| | 12 | Rp 8,813,000 | Rp 20,000,000 |



Gambar 1.1
Grafik Omset Tahun 2019-2020

Gambar 1.1 menggambarkan grafik omset Qiu Qiu *Laundry* selama tahun 2019-2020. Berikut ini adalah perhitungan persentase pencapaian target omset Qiu Qiu *Laundry* selama tahun 2019-2020.

$$\text{Persentase Pencapaian} = \frac{\text{Jumlah bulan mencapai target}}{\text{Total bulan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Pencapaian} = \frac{3}{24} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Pencapaian} = 12.5\%$$

Dari perhitungan presentase pencapaian omset di atas, Qiu Qiu *Laundry* hanya dapat mencapai target omset dengan persentase pencapaian 12.5% dalam periode 2 tahun terakhir. Dari permasalahan tersebut, penulis ingin membantu Qiu Qiu *Laundry* untuk mencapai target omset.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan penulis di atas, berikut ini beberapa faktor yang menjadi kemungkinan penyebab masalah, yaitu:

1. Qiu Qiu *Laundry* kurang menyadari faktor-faktor yang dipertingkan konsumen dalam memilih *laundry*.
2. Kurangnya loyalitas konsumen terhadap Qiu Qiu *Laundry*.
3. Kinerja layanan Qiu Qiu *Laundry* yang kurang baik menurut konsumen.
4. Qiu Qiu *Laundry* belum mengetahui faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi loyalitas konsumen.
5. Qiu Qiu *Laundry* belum dapat bersaing dengan kompetitor sejenis.
6. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Qiu Qiu *Laundry*.
7. Qiu Qiu *Laundry* belum tepat dalam menerapkan strategi pemasaran.
8. *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, penulis melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Penulis tidak meneliti ketidakpuasan konsumen terhadap Qiu Qiu *Laundry*.
2. Penulis hanya meneliti pada jasa cuci dan setrika pakaian, dikarenakan ada perbedaan dari proses pengerjaan dan waktu penyelesaian dari pencucian barang lain.

1.4 Perumusan Masalah

Berikut ini perumusan masalah yang penulis ingin bahas, yaitu:

1. Variabel-variabel apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih *laundry*?
2. Bagaimana loyalitas konsumen terhadap Qiu Qiu *Laundry*?
3. Bagaimana tingkat kinerja Qiu Qiu *Laundry* saat ini?
4. Variabel-variabel kinerja apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen Qiu Qiu *Laundry*?
5. Bagaimana letak posisi Qiu Qiu *Laundry* dalam persaingan pasar?
6. Bagaimana usulan *segmentation, targeting, dan positioning* yang tepat untuk Qiu Qiu *Laundry*?
7. Strategi bauran pemasaran apa yang sebaiknya dilakukan Qiu Qiu *Laundry* untuk mencapai target omset?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih *laundry*.
2. Untuk mengetahui loyalitas konsumen terhadap Qiu Qiu *Laundry*.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja Qiu Qiu *Laundry* saat ini.
4. Untuk mengetahui variabel-variabel kinerja yang mempengaruhi loyalitas konsumen Qiu Qiu *Laundry*.
5. Untuk mengetahui letak posisi Qiu Qiu *Laundry* dalam persaingan pasar.

6. Untuk memberikan usulan mengenai *segmentation, targeting, dan positioning* yang tepat untuk Qiu Qiu Laundry.
7. Untuk mengetahui strategi bauran pemasaran apa yang sebaiknya dilakukan Qiu Qiu Laundry untuk mencapai target omset.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang penulis melakukan penelitian, identifikasi penyebab masalah yang selama ini terjadi, pembatasan ruang lingkup penelitian, merumuskan setiap masalah yang ingin diketahui, menentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis, serta penjelasan singkat mengenai mekanisme penulisan Tugas Akhir ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan melampirkan dasar-dasar ilmu yang menjadi pedoman berjalannya penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menggambarkan proses-proses, baik dari awal hingga akhir penelitian melalui flowchart, secara padat dan jelas.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini akan memperlihatkan data-data yang penulis dapatkan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini akan dilakukan tahap selanjutnya setelah penulis memperoleh data. Data akan diolah dengan menggunakan konsep/metoda tertentu, kemudian hasil pengolahan akan diterjemahkan dalam semua kalimat yang lebih dimengerti bahkan oleh orang awam sekalipun.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan secara padat dan singkat mengenai keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta berbagai saran yang diusulkan kepada pihak perusahaan sejalan dengan tujuan penelitian sebelumnya.

