

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan kota tujuan wisata di Indonesia. Salah satu wisata di kota Bandung yang sangat terkenal dan paling diminati wisatawan dari luar kota adalah wisata kuliner, terutama makanan khas Sunda. Setiap akhir pekan atau hari libur, para wisatawan dari luar kota bergegas mengunjungi rumah makan kesukaan mereka di kota Bandung. Jalan keluar dari tol yang tersebar di setiap sudut kota Bandung memudahkan para wisatawan untuk mencapai rumah makan kesukaan mereka dengan mudah.

Rumah Makan Ampera adalah rumah makan khas Sunda yang sangat terkenal di kota Bandung, dan bisa dibilang Rumah Makan Ampera adalah pelopor rumah makan khas Sunda di Bandung. Rumah Makan Ampera berdiri sejak tahun 1975. Rumah Makan Ampera didirikan oleh H. Tatang yang berasal dari Ciamis. Sampai saat ini, Rumah Makan Ampera telah mendirikan lebih dari 30 cabang yang tersebar di kota Bandung. Beberapa cabang Rumah Makan Ampera adalah Rumah Makan Ampera cabang Jalan Cihampelas, Rumah Makan Ampera cabang Depan Stasiun Bandung, Rumah Makan Ampera Cabang Jalan Balong Gede, Rumah Makan Ampera cabang Depan Terminal Leuwi Panjang, dan masih banyak lagi. Induk Rumah Makan Ampera sendiri terletak di Jalan Soekarno-Hatta No.394 Bandung. Cabang-cabang Rumah Makan Ampera tidaklah menggunakan sistem *franchise*. Cabang-cabang Rumah Makan Ampera dimiliki oleh anak-anak dari H. Tatang, dan merupakan usaha keluarga. Meski banyak sekali cabangnya, bahan makanan dikirim dari induk Rumah Makan Ampera di Jalan Soekarno-Hatta. Sistem pengantaran bahan makanannya tidak semua langsung ke tiap-tiap cabang. Untuk beberapa daerah yang jauh dari rumah makan induk, dikirim bahan makanan dari rumah makan cabang yang terdekat. Cabang-cabang Rumah Makan Ampera rata-rata beroperasi 24

jam, dengan pergantian shift kerja. Menu yang disajikan Rumah Makan Ampera adalah makanan khas Sunda. Mulai dari ayam goreng khas Sunda, ikan gurame, pepes tahu, pepes ikan, jambal roti, perkedel, dan lainnya. Yang paling terkenal dari Rumah Makan Ampera adalah sambal dadaknya yang sangat pedas dan gurih.

Rumah Makan Ampera yang dijadikan objek penelitian adalah Rumah Makan Ampera Cabang Kebon Kelapa Jl. Balong Gede No 79 Kompleks Pertokoan ITC. Pemiliknya adalah bapak H. Nangraes. Alasan dipilihnya Rumah Makan Ampera Cabang Kebon Kelapa adalah adanya rumah makan khas Sunda lainnya di daerah itu yang memberi dampak secara langsung terhadap pendapatan Rumah Makan Ampera ini. Berbeda halnya dengan cabang Rumah Makan Ampera di lokasi lainnya, pendapatannya tetap stabil, tidak mengalami penurunan, dan mencapai target pendapatan per bulannya. Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara dengan pengurus Rumah Makan Ampera, diketahui adanya penurunan pendapatan setiap bulannya. Setiap bulannya Rumah Makan Ampera mendapat omset kotor kurang lebih Rp. 60.000.000,00 per bulan. Melebihi target Rumah Makan, yaitu sebesar Rp. 50.000.000,00 per bulan. Dari penelitian awal yang telah dilakukan, diketahui bahwa pada periode Januari sampai Mei 2009, omset per bulan Rumah Makan Ampera menurun menjadi kurang lebih Rp. 40.000.000,00. Hal ini diketahui dari keterangan salah seorang pengurus Rumah Makan Ampera Jl. Balong Gede No.79 tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Ampera Jl. Balong Gede No.79 yang berhasil diidentifikasi adalah tidak tercapainya target omset per bulan. Dari hasil penelitian pendahuluan dapat diketahui beberapa atribut yang mungkin menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut yaitu:

1. Adanya saingan rumah makan khas Sunda yang baru di kawasan kompleks Pertokoan ITC. Saingan rumah makan khas Sunda terdekat adalah Rumah Makan Ibu Imas yang berlokasi tepat di seberang Rumah Makan Ampera, dan

Rumah Makan M.Udju yang terletak masih di sekitar kompleks pertokoan ITC. Adanya saingan tersebut, menyebabkan target pendapatan per bulan tidak tercapai, karena banyak konsumen yang pindah ke rumah makan saingan.

2. Banyaknya atribut-atribut penting yang belum diketahui oleh perusahaan, yang dibutuhkan pelanggan dalam memilih rumah makan khas Sunda.
3. Belum mengetahui strategi pemasaran yang tepat yang dapat digunakan untuk mengungguli para pesaingnya. Dengan strategi pemasaran yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan omset per bulannya.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ampera belum diketahui.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Karena keterbatasan waktu, dana, dan informasi, serta agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan asumsi dan batasan. Adapun batasan yang digunakan:

1. Penelitian tidak mengamati pesaing Rumah Makan Ampera secara mendetail.
2. Masalah keuangan perusahaan tidak dibahas pada penelitian ini.
3. Asumsi: Ekonomi dianggap stabil.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan observasi yang dilakukan maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang ada pada Rumah Makan Ampera adalah sebagai berikut:

1. Apakah atribut-atribut penting yang dipentingkan konsumen untuk memilih Rumah Makan khas Sunda?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ampera?
3. Bagaimanakah strategi pemasaran Rumah Makan Ampera yang tepat untuk meningkatkan kemampuan bersaing?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui atribut-atribut yang dipentingkan konsumen dalam menentukan rumah makan khas Sunda pilihannya.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ampera.
3. Dapat mengetahui upaya-upaya dan strategi pemasaran yang harus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan bersaing.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

#### **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini adalah bagian pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari penelitian ini seperti : latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah pembatasan dan asumsi, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB 2 Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori – teori dan studi literatur yang mendukung dalam penelitian dan pemecahan masalah yang sedang diteliti.

#### **BAB 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian secara prosedural mulai dari penentuan topik sampai penarikan kesimpulan dan saran, dengan memuat langkah-langkah mengenai teknik penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis pengolahan data.

#### **BAB 4 Pengumpulan Data**

Berisi data umum perusahaan dan menguraikan cara–cara pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan lapangan dan hasil wawancara dengan manager perusahaan.

**BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi mengenai pengolahan data dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya kemudian dilakukan analisis dengan cara perbandingan antara teori yang ada sehingga hasilnya dapat digunakan untuk membantu dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

**BAB 6 Kesimpulan dan Saran**

Mengemukakan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang sesuai dengan hasil pemecahan masalah dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.