

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah makan Nasi Bancakan merupakan rumah makan masakan khas Sunda. Nasi Bancakan didirikan pada bulan Oktober 2007 yang terletak di Jl Trunojoyo 62 Bandung. Sebelumnya rumah makan ini bernama Pawon Bistro yang berdiri pada bulan Februari 2007. Pawon Bistro merupakan rumah makan dengan jenis masakan rumah. Namun Pawon Bistro tidak bertahan lama karena sang pemilik merasa rumah makannya tersebut kurang laku sehingga diganti manjadi Nasi Bancakan. Dengan penggantian nama rumah makan tersebut diharapkan dapat memberikan suatu perubahan.

Nasi Bancakan dibuat dengan ide yang sedikit berbeda dibandingkan Pawon Bistro, baik dari jenis makanan yang dijual maupun fasilitas yang diberikan. Nasi Bancakan merupakan rumah makan yang spesialisasinya masakan khas Sunda dengan gaya penyajian secara prasmanan sehingga konsumen dapat memilih dan mengambil langsung makanan yang diinginkan. Rumah makan ini dikelola oleh dua orang yang ahli dalam masakan Sunda yaitu Mang Barna dan Bi Oom. Mereka mengatur menu / jenis makanan yang disajikan sedangkan untuk bagian rumah makan tersebut dikepalai oleh seorang *Captain* atau lebih dikenal manajer yang bernama Bapak Ade.

Rumah makan Nasi Bancakan dirancang dengan dekorasi yang khas Sunda zaman dahulu. Untuk furnitur dibuat sedikit sederhana sehingga membuat konsumen dapat merasa nyaman menikmati makanan dan mengobrol. Untuk segi pelayanan, sangat diutamakan kepuasan konsumen. Selain itu makanan yang dijual masih relatif lebih murah dibanding rumah makan lain yang ada di sekitar Nasi Bancakan..

Sebagai rumah makan baru membutuhkan waktu untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan maupun tidak dipentingkan oleh konsumennya. Selain itu, sebagai pendatang baru perlu upaya agar dapat ikut bersaing dengan

rumah makan yang sudah ada sebelumnya. Namun, pihak Nasi Bancakan memiliki masalah yang dihadapi sebagai pendatang baru yaitu jumlah konsumen yang datang masih kurang. Nasi Bancakan memiliki target penjualan per hari sekitar Rp 3 jutaan dalam jangka waktu tiga bulan pertama. Sedangkan untuk saat ini, penjualan per hari masih sekitar Rp 1,5 jutaan. Sehingga target tersebut belum dapat tercapai oleh Nasi Bancakan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang terjadi di Nasi Bancakan yang berhasil diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pendatang baru, Nasi Bancakan belum mengetahui faktor apa saja yang menentukan kepuasan konsumen dalam memilih rumah makan khas Sunda.
2. Nasi Bancakan belum memiliki strategi pemasaran yang tepat untuk dapat meningkatkan target penjualan yang diinginkan
3. Nasi Bancakan belum memiliki strategi untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen Nasi Bancakan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan dan asumsi agar ruang lingkup penelitian lebih spesifik dan jelas. Adapun batasan yang digunakan:

1. Penelitian yang dilakukan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat
2. Penelitian yang dilakukan di Nasi Bancakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan-perumusan masalah tersebut yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan dengan jenis masakan Sunda?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Nasi Bancakan?
3. Bagaimana strategi pemasaran yang tepat untuk Nasi Bancakan sesuai dengan segmentasi, *targetting* dan *positioning* serta *Importance Performance Analysis*?

### 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan dengan jenis masakan Sunda.
2. Mengetahui tingkat kepuasan kosumen terhadap Nasi Bancakan.
3. Menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk Nasi Bancakan sesuai dengan segmentasi, *targetting* dan *positioning* serta *Importance Performance Analysis*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB 1 PENDAHULUAN

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

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori, prinsip-prinsip, dan studi literatur yang berkaitan dengan masalah yang terjadi guna mendukung penelitian dan pemecahan masalah yang sedang diteliti.

**BAB 3    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian langkah-langkah penelitian secara sistematis yang dilakukan penulis mulai dari penentuan topik sampai penarikan kesimpulan dan saran. Pada bab ini dilengkapi juga dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

**BAB 4    PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas tentang data umum perusahaan, data-data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner serta data-data penting lain yang digunakan untuk melakukan penelitian.

**BAB 5    PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

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

**BAB 6    KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang dilakukan penulis serta saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penulis melakukan penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.