

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Seiring dengan banyaknya jenis makanan di Indonesia yang berkembang sangat pesat, perusahaan-perusahaan yang ada saling bersaing untuk menciptakan suatu produk yang diminati konsumen. *Ice Cream* adalah suatu produk yang banyak diminati oleh konsumen baik dari anak kecil, orang dewasa sampai orang tua sekalipun. Salah satu tempat yang menyediakan *ice cream* adalah *counter Pisetta Italian Ice Cream*.

Penelitian kali ini dilakukan pada satu *counter Pisetta* yang terletak pada area *food court* Istana Plaza. *Counter* ini berdiri di Istana Plaza pada tanggal 5 Agustus 2005. *Counter Pisetta* ini menyediakan berbagai rasa *ice cream* dengan berbagai ukuran yaitu *single scoop*, *double scoop* dan juga *triple scoop* yang disajikan dengan menggunakan *cup*, *cone* (*sugar cone* dan *wafer cone*) dan juga menjual *ice cream* literan.

Pada awal berdiri *Pisetta* menempati area LG kemudian pada bulan Mei 2006 oleh pihak manajemen Istana Plaza dipindahkan ke area *food court* dengan alasan agar dapat meningkatkan penjualan karena pengunjung pada area *food court* lebih ramai. Ternyata setelah dipindahkan di area *food court* terjadi penurunan penjualan. Menurut pihak dari *Pisetta Italian Ice Cream* penurunan penjualan ini diakibatkan oleh adanya pesaing dilokasi yang sama yaitu *Baskin Robbins* yang sama-sama menjual *ice cream* dengan penyajian yang sama. *Baskin Robbins* lebih dahulu berada di Istana Plaza dari pada *Pisetta*. Penurunan penjualan ini terbukti dari rata-rata penjualan *Pisetta* yang per hari-nya mencapai 30 *scoop* pada hari Senin-Jumat yang sebelumnya bisa mencapai 40-45 *scoop* per hari sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu mencapai 60 *scoop* per hari yang sebelumnya bisa mencapai 75-80 *scoop* per hari. Jika dibandingkan dengan *Baskin Robbins* jumlah

penjualan sebelum adanya *Pisetta* pada hari Senin-Jumat mencapai 50 *scoop* perhari dan pada hari Sabtu dan Minggu mencapai 85 *scoop* per hari. Penjualan *Baskin Robbins* setelah adanya *Pisetta* pada hari Senin-Jumat mencapai 60 *scoop* perhari dan pada hari Sabtu dan Minggu mencapai 90 *scoop* per hari.

Berdasarkan pertimbangan dari kondisi pasar, konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan produk *ice cream*. Dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan sdr.Enroe selaku supervisor dari *Pisetta Italian Ice Cream*, masalah yang timbul pada perusahaan ini adalah menurunnya jumlah penjualan. Penurunan penjualan ini hanya terjadi pada *counter* yang terletak di Istana Plaza sedangkan pada *counter-counter* lain seperti di *Cihampelas Walk*, *D'kosmo*, *Hyper Square*, *BTC* dan *Kopo Square* target penjualannya tercapai (stabil).

1.2. Identifikasi Masalah.

Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab penurunan penjualan *Pisetta Italian Ice Cream* yang berada di Istana Plaza :

- Adanya kompetitor sejenis, yaitu *Baskin Robbins*. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan pihak *Pisetta* yaitu Sdr.Enroe selaku supervisor.
- Menurut hasil pengamatan, saat ini terjadi perpindahan konsumen pada *counter* lain yang sejenis yang ada pada area yang sama seperti *ice cream* yang disediakan oleh *Mc Donald's*.
- Pihak *Pisetta* belum mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk *ice cream* sehingga strategi pemasaran yang dilakukan mungkin kurang tepat.

Oleh karena itu pihak *Pisetta Italian Ice Cream* perlu melakukan penelitian terhadap kemungkinan-kemungkinan yang menjadi penyebab penurunan penjualan.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian kali ini dilakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah diantaranya adalah :

- Penelitian dilakukan pada *counter Pisetta Italian Ice Cream* yang terletak di area *food court* (lantai 3) Istana Plaza sebagai studi kasus utama dan *Baskin Robbins* sebagai pembanding, sehingga persaingan dengan pihak lain tidak diamati.

1.4. Perumusan Masalah.

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih produk *ice cream*?
2. Apakah strategi yang diterapkan oleh *Pisetta* pada saat ini sudah tepat?
3. Bagaimana persaingan *Pisetta* dengan *Baskin Robbins* menurut persepsi konsumen dan pihak manajemen *Pisetta* berdasarkan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih produk *ice cream*?
4. Upaya apa saja yang perlu dilakukan *Pisetta* untuk meningkatkan penjualan?

1.5. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih produk *ice cream*.
2. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan *Pisetta* sudah tepat atau belum.
3. Untuk menganalisis persaingan *Pisetta* dengan *Baskin Robbins* berdasarkan persepsi konsumen dalam memilih produk *ice cream* dan berdasarkan pihak manajemen *Pisetta*.

4. Untuk mengetahui upaya apa saja yang perlu dilakukan *Pisetta* untuk meningkatkan penjualannya.

1.6. Sistematika Penulisan.

Sistematika dari laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab, diantaranya yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN.

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang sedang terjadi diperusahaan, identifikasi masalah yang ada, pembatasan masalah dan asumsi yang dibutuhkan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA.

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori, rumus, alogaritma, konsep-konsep yang dijadikan pedoman untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN.

Dalam bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan dari *flowchart* tersebut.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA.

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, serta saran perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.