

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah.**

Banyaknya jenis makanan dan kue yang terdapat di kota Bandung membuat usaha di bidang pengadaan perlengkapan dan bahan pembuatan kue menjadi suatu usaha yang menjanjikan. Salah satu toko yang menyediakan bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue di Kota Bandung adalah Toko Harum.

Toko Harum terletak di jalan Kalipah Apo no 46 Bandung. Toko Harum ini berdiri sejak Agustus tahun 2003. Toko ini menyediakan berbagai macam kebutuhan dalam pembuatan kue, seperti tepung terigu, mentega, coklat bubuk, coklat batang, pasta kue, pewarna makanan, loyang kue, cup/dus kue, dan lain sebagainya. Pada hari-hari biasa Toko Harum dapat melayani kurang lebih 80 konsumen per hari. Sedangkan pada hari-hari menjelang hari raya (seperti Lebaran), toko ini dapat melayani 150 hingga 200 konsumen setiap harinya.

Seiring dengan berjalannya waktu, maka pemilik Toko Harum menginginkan adanya peningkatan volume penjualan. Maka dari itulah, pemilik Toko Harum menetapkan target penjualan untuk bulan Maret hingga Mei 2007 adalah sebesar 25 juta rupiah per hari, sedangkan rata-rata omset per hari yang dapat dicapai adalah 15 juta rupiah. Apabila dilihat dari rata-rata omset penjualan per hari untuk bulan Maret hingga Mei 2006 yaitu sebesar 20 juta rupiah dan bila diasumsikan tingkat inflasi adalah sebesar 10%, maka pemilik Toko Harum mengharapakan adanya peningkatan volume penjualan sebesar 13,6%. Hal tersebut didapatkan dari peningkatan omset (125%) dibagi dengan kenaikan harga/inflasi (110%), sehingga didapatkan volume penjualan untuk tahun 2007 adalah sebesar 113,6% dari tahun 2006. Sebagai contoh: apabila pada bulan Maret hingga Mei 2006,

Toko Harum dapat menjual 10 karton mentega per harinya, maka untuk bulan Maret hingga Mei 2007 diharapkan Toko Harum dapat menjual sebanyak 12 karton per hari. Maka dari itu, pihak toko Harum berusaha mencari upaya untuk meningkatkan penjualannya dan tentunya dengan mempertimbangkan toko-toko lainnya sebagai pesaing.

### **1.2. Identifikasi Masalah.**

Berdasarkan pertimbangan dari kondisi pasar, konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan tempat untuk melakukan pembelian bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue. Dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan pemilik dari Toko Harum, masalah yang timbul pada perusahaan ini adalah tidak terpenuhinya target penjualan. Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebabnya Toko Harum adalah:

- Adanya kompetitor/pesaing yang sama-sama bergerak dalam usaha pengadaan bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue.
- Pihak Toko Harum belum mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko yang menjual produk bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue sehingga strategi pemasaran yang dilakukan mungkin kurang tepat.
- Adanya konsumen yang merasa tidak puas terhadap Toko Harum atas atribut-atribut tertentu.

### **1.3. Pembatasan Masalah.**

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

- Jenis konsumen yang diamati adalah konsumen yang melakukan pembelian secara grosir, karena konsumen-konsumen itulah yang mempunyai pengaruh yang besar terhadap naik turunnya omset.

- Persaingan yang diamati pada penelitian ini adalah persaingan antara Toko Harum dengan toko pesaing utamanya.

#### **1.4. Perumusan Masalah.**

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang dipentingkan konsumen grosir dalam memilih toko yang menjual bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue?
2. Bagaimana persaingan antara Toko Harum dengan toko pesaing utamanya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen dalam berbelanja bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue di Toko Harum?
4. Upaya apa saja yang perlu dilakukan Toko Harum 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 dipentingkan konsumen dalam memilih toko yang menjual bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue.
2. Untuk menganalisis persaingan antara Toko Harum dengan toko pesaing utamanya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen dalam berbelanja bahan-bahan dan perlengkapan pembuatan kue di Toko Harum.
4. Untuk mengetahui upaya apa saja yang perlu dilakukan Toko Harum untuk meningkatkan penjualannya.

#### **1.6. Sistematika Penulisan.**

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

**BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan landasan teori yang didapatkan melalui studi literatur, yang digunakan sebagai dasar untuk pengolahan data dan analisis data penelitian.

**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 pengolahan terhadap data yang telah diperoleh. Setelah itu pada bab ini juga dilakukan analisis terhadap hasil yang didapat dalam pengolahan data.

**BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

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