

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu dari keberhasilan pembangunan saat ini adalah semakin pesatnya perkembangan di dunia bisnis, baik itu yang menghasilkan barang maupun jasa. Diantaranya adalah dunia bisnis makanan yang dikenal sebagai dunia bisnis yang banyak mendatangkan keuntungan. Hal ini dikarenakan makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok dari manusia untuk mendukung kelangsungan hidupnya.

Dalam era globalisasi saat ini, tumbuhnya restoran dengan menu khusus dari mancanegara semakin menjamur, selera masyarakat yang semula hanya bertumpu pada resep-resep tradisional kini tergeserkan. Munculnya restoran dengan menu khusus dari mancanegara tersebut dapat memberikan warna baru dalam kehidupan masyarakat di Indonesia khususnya. Oleh karena itu, saat ini banyak terdapat restoran-restoran yang menyajikan makanan dengan konsep menu ala barat. Salah satu restoran yang menyajikan makanan dengan konsep menu ala barat adalah *Et Cetera Restaurant*. Dengan banyaknya restoran yang sama-sama menyajikan menu ala barat tersebut akhirnya mengakibatkan timbulnya persaingan.

Et Cetera Restaurant adalah sebuah restoran yang berdiri pada bulan Desember 2005 yang terletak di Jalan Trunojoyo No. 40 Bandung. Menurut Bapak Bambang selaku *Operational Manager Et Cetera Restaurant*, masalah yang sedang dihadapi saat ini adalah tidak tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan, yang mulai terjadi pada bulan November 2006. Jumlah target penjualan per hari dari *Et Cetera Restaurant* adalah sebesar Rp. 3.000.000,00 untuk hari Senin sampai Jumat, sedangkan untuk hari Sabtu, Minggu, dan hari-hari libur, jumlah target penjualan per harinya adalah sebesar Rp. 8.000.000,00.

Namun pada kenyataannya, pihak *Et Cetera Restaurant* untuk hari Senin sampai Jumat hanya memperoleh hasil penjualan sekitar Rp. 2.000.000,00, sedangkan untuk hari Sabtu, Minggu, dan hari-hari libur hanya memperoleh hasil penjualan sekitar Rp. 6.000.000,00.

Bila hal ini terus berlanjut, maka pihak *Et Cetera Restaurant* akan mengalami penurunan keuntungan. Oleh karena itu, masalah tersebut harus segera diatasi sehingga *Et Cetera Restaurant* dapat mencapai target penjualan dan terus bertahan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara langsung dengan Bapak Bambang selaku *Operational Manager Et Cetera Restaurant*, masalah yang sedang dihadapi oleh *Et Cetera Restaurant* saat ini adalah tidak tercapainya target penjualan yang ingin dicapai. Hal-hal yang mungkin menyebabkan tidak tercapainya target penjualan tersebut, yaitu :

1. Banyaknya pesaing yang sama-sama berupa restoran yang berkonsep menu ala barat.
2. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran ala barat belum diketahui.
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap *Et Cetera Restaurant* belum diketahui.
4. *Segmentation, targeting, dan positioning* pada *Et Cetera Restaurant* belum diketahui.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat keterbatasan waktu, biaya, serta kemampuan penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis membutuhkan adanya beberapa batasan masalah dan asumsi sebagai berikut :

- Pesaing utama dari *Et Cetera Restaurant* adalah hanya berupa restoran yang berkonsep menu ala barat, yang diperoleh melalui kuesioner pendahuluan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap *Et Cetera Restaurant* berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat ?
3. Bagaimana persaingan antara *Et Cetera Restaurant* dengan pesaing utamanya berdasarkan persepsi konsumen jika dilihat dari faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat ?
4. Bagaimana *segmentation*, *targeting*, serta *positioning* pada *Et Cetera Restaurant* ?
5. Upaya-upaya apa saja yang sebaiknya dilakukan agar dapat meningkatkan daya saing *Et Cetera Restaurant* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian di *Et Cetera Restaurant* adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *Et Cetera Restaurant* berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat.
3. Untuk menganalisis persaingan antara *Et Cetera Restaurant* dengan pesaing utamanya berdasarkan persepsi konsumen jika dilihat dari faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran yang berkonsep menu ala barat.
4. Untuk mengetahui *segmentation*, *targeting*, serta *positioning* pada *Et Cetera Restaurant*.

5. Untuk mengetahui upaya-upaya yang perlu dilakukan agar dapat meningkatkan daya saing *Et Cetera Restaurant*.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, rumus-rumus, serta prinsip-prinsip yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian untuk mengatasi masalah yang telah dirumuskan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah proses dalam membuat dan menyusun laporan yang digambarkan dengan *flowchart* disertai dengan keterangan dari *flowchart* tersebut.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data dari data-data yang telah diperoleh serta berisi analisa dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisa serta berisi saran yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengatasi masalah yang dihadapi.