

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Makanan Khas Sunda merupakan salah satu jenis makanan yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia, terutama masyarakat kota Bandung. Kota Bandung yang banyak dihuni oleh masyarakat suku Sunda tentunya sangat menyenangi makanan khas Sunda. Makanan seperti ayam goreng, sambel, lalap, ikan bakar, dan jenis-jenis makanan sunda lainnya memang sangat diminati oleh masyarakat kota Bandung. Hal ini dimanfaatkan betul oleh para pengusaha atau enterpreneur untuk mengambil keuntungan dalam menjual makanan khas Sunda di kota Bandung, salah satunya adalah Rumah Makan Sunda Cibiuk. Rumah Makan Cibiuk ini juga menjual masakan Sunda dengan adanya kekhasan yaitu pada sambalnya. Nama Cibiuk sendiri diambil dari suatu daerah di Garut tepatnya di kabupaten Cibiuk. Rumah Makan Cibiuk ini pertama kali berdiri pada tahun 1998 di kabupaten Cibiuk, dan mulai membuka cabang pada tahun 1999. Cabang pertama berdiri di kota Garut, kemudian di tahun-tahun berikutnya Rumah Makan Cibiuk membuka cabang kembali di kota Jakarta, Medan, Majalaya, Tasikmalaya, Surabaya, Malang, Bandung, dan Ambon. Rumah Makan Cibiuk telah memiliki 68 cabang yang tersebar di Indonesia.

Rumah makan Cibiuk di kota Bandung pertama berdiri pada tahun 2002, terletak di Jl. Lengkong no 6-8, kemudian Rumah Makan ini membuka cabang-cabang lain seperti di Foodcourt Istana Plaza, Foodcourt Inti Laut, Jl.Siliwangi, Jl.Cihampelas, Paskal Hypersquare, dan di Kopo Square. Pada awalnya Rumah Makan Cibiuk ini hanya menjual makanan khas sunda saja seperti ayam goreng, gurame, tahu, tempe, lalap, sambal, dan lain-lain, tetapi sejak tahun 2006 Rumah Makan Cibiuk ini mulai menambah menu lain yaitu seafood, contohnya nasi goreng seafood ada cumi krispi, dan lain-lain. Selama ini Rumah Makan Cibiuk mengalami fluktuasi penjualan dimana pada puncaknya Rumah Makan Cibiuk ini

mampu mencapai omzet sebesar 10 juta rupiah pada hari Senin-Jumat, dan mencapai 20 juta rupiah pada hari Sabtu dan Minggu.

Penurunan penjualan mulai terjadi sejak tahun 2005, penurunan omzet diperkirakan sebesar $\pm 30\%$ dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2004, sehingga target penjualan yang telah ditetapkan tidak tercapai. Rumah Makan Cibiuk ini masih belum dapat menaikkan penjualannya di tahun-tahun berikutnya sampai kepada saat ini. Hal ini pun terjadi pada cabang Rumah Makan Cibiuk yang lain di kota Bandung, tetapi persentase penurunan omzet perusahaan di setiap cabang berbeda-beda. Ada yang mengalami penurunan omzet sebesar 10%, 20%, bahkan akibat penurunan omzet ini ada beberapa cabang Rumah Makan Cibiuk yang ditutup, contohnya cabang Rumah Makan Cibiuk yang terletak di *Foodcourt* "Inti Laut" dekat Universitas Kristen Maranatha.

Dengan adanya kondisi tersebut maka perusahaan harus mencari informasi apa yang menjadi penyebab penurunan omzet penjualan sehingga Rumah Makan Sunda Cibiuk dapat tetap bersaing dengan Rumah Makan Sunda yang lain.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan Bapak Hendra selaku Manager Rumah Makan Cibiuk Bandung, maka dapat diidentifikasi beberapa hal yang mungkin menyebabkan menurunnya minat konsumen, yaitu :

1. Adanya pesaing atau kompetitor yang bergerak dalam bidang usaha yang sama, yaitu masakan khas Sunda.
2. Perusahaan belum mengetahui faktor-faktor penting yang dapat memuaskan pelanggan, khususnya dalam makanan khas Sunda. Faktor-faktor tersebut sangatlah penting untuk dapat memberikan jasa pelayanan yang tepat memuaskan pelanggan.
3. Perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang telah datang ke Rumah Makan Cibiuk. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, maka perusahaan dapat memperbaiki hal-hal yang masih kurang.
4. Perusahaan tidak mengetahui strategi-strategi apa yang harus dilakukan untuk dapat mengungguli Rumah Makan Sunda yang lain.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis yaitu :

- Penelitian dilakukan di Rumah Makan Cibiuk cabang Bandung Jl. Lengkong no 6-8 sebagai studi kasus utama sehingga Rumah Makan Sunda Cibiuk cabang lainnya tidak diamati.
- Penelitian dilakukan hanya di daerah Bandung Tengah dan Bandung Selatan, sehingga pesaing-pesaing Rumah Makan Sunda di daerah lain tidak diamati

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor penting apa saja yang diperhatikan konsumen dalam memilih makanan khas Sunda?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan Rumah Makan Cibiuk?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang dimiliki Rumah Makan Sunda Cibiuk dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya?
4. Upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan oleh Rumah Makan Cibiuk agar dapat mengungguli Rumah Makan Sunda yang lain?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penting yang diperhatikan konsumen pada saat memilih Rumah Makan khas Sunda di Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Cibiuk.
3. Untuk mengetahui apa kelebihan-kelebihan dan kekurangan yang dimiliki Rumah Makan Cibiuk dibandingkan dengan Rumah Makan Sunda lainnya.

4. Untuk mengetahui upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan oleh Rumah Makan Cibiuk agar dapat mengungguli Rumah Makan khas Sunda lain.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : 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 V : 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 VI : 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.