

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri rumah makan merupakan jenis industri yang cukup berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah industri rumah makan dengan jenis masakan *Chinese food*. Banyaknya rumah makan *Chinese food* di Bandung jelas menimbulkan persaingan yang ketat dalam hal kualitas makanan, rasa, harga, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Biasanya, persaingan tersebut muncul di antara rumah makan yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu rumah makan yang menyediakan menu masakan *Chinese food*.

Salah satu jenis makanan yang cukup digemari masyarakat Bandung adalah *Chinese food* (masakan Cina). Rasanya yang enak dan variasi masakan yang dapat disajikan membuat rumah makan *Chinese food* cukup berkembang, sehingga menimbulkan persaingan antar rumah makan *Chinese food*.

“Rumah makan Mandarin” merupakan rumah makan *Chinese food* yang berlokasi di Jl. Kebon Kawung Los 45-46-47, Bandung sejak tahun 1972. Rumah makan ini telah cukup dikenal oleh masyarakat Bandung dan memiliki pelanggan tetap. Menu utama yang disajikan adalah “Cah Kangkung”, karena masakan ini sangat digemari oleh pengunjung.

Menurut pihak rumah makan Mandarin, awalnya tahun 2000-2004 omset rata – rata per bulan sebesar Rp 49.000.000,-. Namun, dalam dua tahun terakhir yaitu tahun 2005-2006, omset rumah makan Mandarin mengalami penurunan penjualan yang cukup berarti, yaitu sekitar 40 – 50 %. Dampaknya adalah penurunan laba rumah makan Mandarin.

Oleh karena itu, pihak rumah makan Mandarin berusaha untuk meningkatkan kualitasnya agar keinginan konsumen akan produk dan pelayanannya tercapai.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka didapat hal-hal yang menyebabkan masalah tersebut terjadi adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu rumah makan *Chinese food*.
2. Adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah makan Mandarin. Hal tersebut didukung dari keluhan konsumen yang menyatakan bahwa ruangan makan terkesan kurang bersih karena adanya penumpukan bahan baku di dekat area makan dan lantai masih menggunakan lantai lama.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Dimana pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan di rumah makan *Chinese food* yang berada di sepanjang jalan Kebon Kawung sampai jalan Gardujati.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Faktor – faktor apa yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah makan *Chinese food* ?
2. Apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari rumah makan Mandarin berdasarkan persepsi konsumen ?
3. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan rumah makan Mandarin yang terletak di jalan Kebon Kawung ?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah makan *Chinese food*.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari rumah makan Mandarin berdasarkan persepsi konsumen.
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan pelayanan rumah makan Mandarin yang terletak di jalan Kebon Kawung.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB 2 : STUDI PUSTAKA

Pada Bab ini berisi teori – teori, aturan – aturan, dan prinsip – prinsip yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi langkah – langkah sistematis yang ditempuh dalam melakukan penelitian yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada dan dilengkapi dengan *flowchart* berikut keterangannya.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Pada Bab ini berisi tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari penyebaran kuesioner, serta data – data lain yang akan dipakai dalam melakukan penelitian.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada 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

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