

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu kebutuhan yang wajib terpenuhi bagi manusia adalah makanan. Selain menyediakan makanan yang sedap, restoran juga harus memuaskan konsumen dari jasa yang diberikan. Bilamana seseorang telah merasakan kenikmatan suatu rumah makan dan jasa pelayanan yang diberikan, maka diharapkan konsumen akan datang dan mempromosikan pada kerabat dekatnya. Untuk mencapai hasil tersebut, restoran harus selalu mengetahui dan juga terus mengamati apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Shin Men Japanese Resto merupakan salah satu penyedia jasa makanan yang terletak di kawasan perbelanjaan. Pertama kali Shin Men membuka usahanya di pusat perbelanjaan Ciwalk pada tahun 2006. Kemudian Shin Men membuka cabangnya di Paris Van Java. Shin Men ini menyajikan menu yang bercita rasa Jepang asli dengan standar Jepang kualitas internasional. Saat ini pihak manajemen Shin Men Japanese Resto Ciwalk merasakan suatu kekhawatiran dikarenakan adanya penurunan penjualan yang dimulai dari awal tahun 2007 hingga sekarang, pertama kali dibukanya dapat mencapai penjualan ± 56 juta rupiah per bulan, namun sekarang penjualannya berkurang sekitar 40%. Menurut pihak Shin Men Japanese Resto hal itu terjadi karena adanya persaingan ketat dengan Gokana Teppan yang telah berdiri terlebih dahulu dan telah membuka usahanya di beberapa mall ternama di Jakarta dan Bandung.

Berdasarkan atas penurunan penjualan ini, pihak Shin Men Japanese Resto Ciwalk harus berusaha untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya melalui strategi yang tepat dengan harapan agar konsumen yang datang lebih banyak.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan atas latar belakang masalah yang telah dibahas, kendala yang sedang dialami oleh pihak Shin men Japanese Resto adalah penurunan jumlah penjualan. Hal ini mungkin dikarenakan :

- Persaingan yang ketat dengan Gokana Teppan yang sama-sama terletak di Ciwalk Mall.
- Tingkat kepuasan konsumen yang rendah terhadap kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan oleh Shin Men Japanese Resto.
- Pihak Shin Men Japanese Resto belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih Resto Jepang.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah bertujuan untuk memberikan batasan supaya lebih terarah. Adapun pembatasan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Pengamatan dilakukan pada Shin Men Japanese Resto yang terletak di Ciwalk Mall sebagai obyek penelitian utama
2. Variabel penelitian menggunakan model 7P.

Adapun asumsi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Situasi dan kondisi Shin Men Japanese Resto tidak mengalami perubahan yang berarti sejak peneliti melakukan penelitian.
2. Selama penelitian, tidak ada Resto Jepang yang muncul di Ciwalk Mall.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi dalam persaingan Shin Men Japanese Resto yang terletak di Ciwalk Mall adalah :

1. Faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran Jepang?
2. Bagaimana persaingan Shin Men Japanese Resto dengan Gokana Teppan menurut persepsi konsumen yang dapat dilihat dari kelebihan maupun kelemahan masing-masing resto Jepang tersebut?
3. Bagaimana cara Shin Men Japanese Resto untuk dapat meningkatkan kepuasan dalam persaingan dengan Gokana Teppan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran Jepang.
2. Untuk menganalisis persaingan yang dihadapi oleh Shin Men Japanese Resto menurut persepsi konsumen berdasar atas kelebihan serta kelemahan masing-masing resto tersebut.
3. Untuk memberikan saran tentang cara-cara supaya Shin Men Japanese Resto untuk dapat meningkatkan kepuasan dalam persaingan dengan Gokana Teppan.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang akan menjadi pedoman atas pemecahan masalah yang dihadapi

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang urutan langkah yang ditempuh dalam pembuatan kerja praktek agar lebih terarah dalam pencapaian tujuan penelitian. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan dari *flowchart* tersebut.

### BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data-data yang diperoleh dari pengamatan dan tentang pengolahan data yang dapat berguna untuk analisa dan pencapaian tujuan penelitian

### BAB 5 ANALISIS

Berisi analisis terhadap hasil yang didapat dalam pengolahan data. serta usulan yang dapat berguna untuk pencapaian tujuan penelitian.

### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari pengolahan data dan juga berisikan saran-saran yang dapat berguna untuk objek penelitian.