

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu kebutuhan utama manusia adalah makan. Hal tersebut mengakibatkan bidang usaha yang berhubungan dengan makanan berkembang cukup pesat. Dalam kurun waktu dua dasawarsa terakhir, lidah orang Indonesia sudah lebih akrab dengan hidangan-hidangan barat, sehingga berbagai jenis hidangan barat banyak bermunculan di pasaran. Salah satu jenis hidangan barat yang cukup digemari oleh masyarakat adalah pizza. Beberapa tahun terakhir atau era tahun 1990-an, penggemar pizza luar biasa banyaknya, mulai dari anak kecil, muda-mudi, hingga orang tua. Karena itu, maka masing-masing gerai pizza harus bersaing dalam memberikan pelayanan maupun variasi menu untuk menarik minat konsumen.

Papa Ron`s Pizza merupakan salah satu gerai pizza yang ada di Bandung. Terletak di jalan Abdul Rivai no. 11, gerai pizza ini merupakan salah satu cabang dari Papa Ron`s yang mulai berdiri sejak tahun 2003. Sebelum tahun 2006 Papa Ron`s Pizza di Bandung dipegang dan dikelola oleh manajemen perusahaan lain dan baru diambil alih awal tahun 2006 oleh PT. Putih Biru Harmonies.

Sejak dibuka kembali, penjualan masih belum mencapai target yang diinginkan. Penjualan terakhir pada tahun 2007 hanya sekitar 3 Milyar rupiah sedangkan target penjualan adalah sebesar 4,5 Milyar rupiah / tahun. Untuk itu, maka pihak Papa Ron`s Pizza ingin mengetahui apa saja yang menjadi penyebab belum meningkatnya penjualan dan mencari jalan keluar untuk meningkatkan penjualannya

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan manager operasional Papa Ron`s Pizza, dapat diketahui bahwa masalah yang sedang dihadapi oleh Papa Ron`s Pizza ini adalah kenaikan jumlah konsumen yang tidak signifikan. Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebabnya adalah:

- Persaingan yang ketat dengan perusahaan pizza yang sejenis. Beberapa diantaranya adalah:
 - Pizza Hut
 - Avenue Pizza
 - Warung Laos

- Lokasi Papa Ron`s yang kurang strategis sehingga agak sulit dijangkau oleh konsumen.

Papa Ron`s dikatakan kurang strategis karena letaknya yang tidak terlalu dekat dengan mall sehingga orang-orang tidak bisa sekaligus jalan-jalan ataupun berbelanja. Jadi, orang yang datang hanya khusus untuk makan saja.

- Kurangnya upaya pemasaran dari pihak Papa Ron`s sendiri.

Promosi yang dilakukan oleh pihak Papa Ron`s hanya bersifat lokal yaitu dengan cara menyebar brosur, pemasangan spanduk, spot iklan di radio, dan iklan di media cetak. Di setiap kota yang memegang *franchise* hanya 1 perusahaan saja sehingga promosi yang dilakukan di setiap kota berbeda-beda satu sama lain tergantung perusahaan masing-masing.

- Kebutuhan konsumen akan makanan yang semakin beragam.

Dengan semakin majunya kehidupan masyarakat dan dengan semakin heterogennya masyarakat maka semakin beragam pula kebutuhan dan selera masyarakat. Tidak mungkin hanya satu produk saja yang dapat memuaskan seluruh kebutuhan konsumen. Hal tersebut menyebabkan banyaknya restoran yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

- Kurangnya loyalitas konsumen terhadap Papa Ron`s Pizza.

Para konsumen yang menyukai Papa Ron`s Pizza belum tentu terus menerus makan di Papa Ron`s. Mereka tidak memprioritaskan makan di Papa Ron`s apabila ingin makan di gerai pizza.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah dibuat untuk memberikan batasan supaya penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Pembatasan masalah dan asumsi tersebut adalah:

1. Permasalahan yang dibahas hanyalah tentang gerai pizza.
2. Gerai Pizza yang dijadikan pembanding hanyalah yang berada paling dekat dengan Papa Ron`s Pizza.
3. Pembahasan mengenai loyalitas konsumen tidak dibahas pada penelitian ini.
4. Kondisi perekonomian stabil selama penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Masalah-masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian adalah:

1. Faktor apa sajakah yang dipentingkan konsumen dalam memilih gerai pizza yang akan dikunjunginya?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Papa Ron`s berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen?
3. Faktor apa sajakah yang menjadi kekuatan bagi Papa Ron`s Pizza?
4. Faktor apa sajakah yang menjadi kelemahan bagi Papa Ron`s Pizza?
5. Faktor apa sajakah yang menjadi peluang bagi Papa Ron`s Pizza?
6. Faktor apa sajakah yang menjadi ancaman bagi Papa Ron`s Pizza?
7. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* dari Papa Ron`s Pizza?
8. Berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen, apa yang menjadi kelebihan maupun kekurangan Papa Ron`s dibandingkan dengan Pizza Hut?
9. Usulan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan dan agar Papa Ron`s lebih dikenal masyarakat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih gerai pizza yang akan dikunjunginya.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap Papa Ron`s berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen?
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kekuatan dari Papa Ron`s Pizza.
4. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kelemahan dari Papa Ron`s Pizza.
5. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi peluang dari Papa Ron`s Pizza.
6. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi ancaman dari Papa Ron`s Pizza.
7. Untuk mengetahui bagaimana *segmentation, targeting* dan *positioning* dari Papa Ron`s Pizza.
8. Untuk mengetahui apa yang menjadi kelebihan maupun kekurangan Papa Ron`s dibandingkan dengan Pizza Hut berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen.
9. Untuk mengembangkan usulan sehingga dapat meningkatkan penjualan dan agar Papa Ron`s lebih dikenal masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori tersebut menjadi pedoman dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian sampai penyelesaian laporan tugas akhir. Langkah-langkah tersebut dibuat dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data yang diperoleh melalui hasil pengamatan yang berupa wawancara maupun pembagian kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini, data yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya diolah kemudian dianalisis untuk mendapatkan usulan yang berguna dalam pencapaian tujuan penelitian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh isi laporan dan saran yang dapat berguna untuk objek penelitian.