

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Laju pertumbuhan penduduk Indonesia semakin meningkat saat ini. Hal ini mendorong semakin meningkatnya juga kebutuhan masyarakat Indonesia. Laju pertumbuhan penduduk yang meningkat juga secara signifikan mengakibatkan jumlah pernikahan meningkat. Pangan merupakan salah satu kebutuhan primer yang harus dipenuhi oleh manusia. Kebutuhan pangan dalam suatu acara pernikahan sangatlah penting. Kebutuhan pangan yang meningkat berdampak industri manufaktur dan industri jasa di Indonesia semakin berkembang, termasuk industri jasa dalam bidang pangan, yaitu restoran dan jasa boga.

Industri jasa boga adalah industri jasa yang menawarkan jasa penyediaan kebutuhan pangan untuk sebuah acara. Misalnya: acara ulang tahun, acara *party*, acara kerohanian, acara peresmian, acara pertunangan, dan yang seringkali termegah adalah acara pernikahan. Industri jasa boga bukanlah suatu industri baru. Industri jasa boga telah dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pangan manusia sejak dahulu.

Suatu organisasi yang baik harus tumbuh dan semakin berkembang, sesuai dengan tahapan siklus hidup organisasi, dimana organisasi tersebut akan menjadi mapan pada tahap akhirnya, dengan demikian organisasi tersebut semakin dikenal oleh masyarakat. Jika suatu organisasi tidak berkembang maka ada masalah dalam desain organisasi tersebut. Suatu industri jasa boga yang mapan akan mempunyai pasar yang luas karena industri tersebut dikenal oleh banyak orang dan tentunya memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat.

Jane's Catering merupakan salah satu penyedia jasa boga yang berada di Jalan HOS. Cokroaminoto No. 33, RT 02, RW 07, Kelurahan Arjuna, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung. Jane's Catering telah melayani kebutuhan pangan

konsumen, seperti acara ulang tahun; acara *garden party*; acara *indoor party*; acara Hari Raya Keagamaan; acara peresmian rumah, toko, dan kantor, khususnya di Kota Bandung sejak tahun **1983**. Jane's Catering memulai bisnis penyediaan jasa boga untuk acara pernikahan pada tahun **1987**, namun Jane's Catering mempunyai citra yang cukup baik di mata masyarakat Bandung pada tahun **1993**. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa permintaan jasa boga oleh konsumen yang lokasi pernikahannya di tempat yang cukup megah (contoh: Graha Manggala Siliwangi, Cahaya Garuda, Istana Muara). Dari tahun **1987 – 1992** biasanya permintaan akan jasa boga pernikahan adalah pesta rumahan.

Di bawah ini adalah data jumlah konsumen (untuk acara pernikahan) yang telah memanfaatkan jasa Jane's Catering dalam kurun waktu 2004 – 2007.

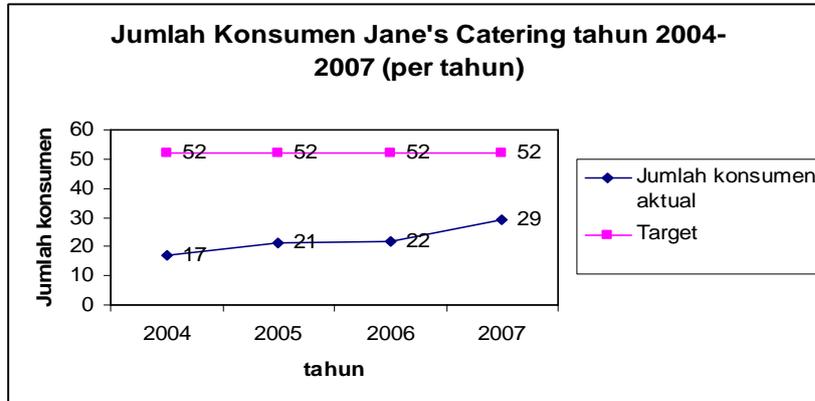
Tabel 1.1  
Data Jumlah Konsumen Jane's Catering  
(Untuk Acara Pernikahan)

	Tahun			
	2004	2005	2006	2007
Jumlah konsumen	17	21	22	29

Sumber: data perusahaan, 2007

Jumlah konsumen yang datang pada tahun 2004 adalah 17 pasangan calon pengantin. Jumlah konsumen yang datang setahun kemudian adalah 21 pasangan calon pengantin, berarti kenaikan jumlah konsumen yang datang pada tahun ini dari tahun sebelumnya adalah sebesar 19,05%. Jumlah konsumen yang datang pada tahun 2006 adalah 22 pasangan calon pengantin. Persentase kenaikan jumlah konsumen yang datang pada tahun ini dari tahun sebelumnya tidak banyak, yaitu hanya naik sebesar 4,55%. Jumlah konsumen yang datang pada tahun 2007 adalah 29 pasangan calon pengantin, berarti kenaikan jumlah konsumen yang datang pada tahun ini dari tahun sebelumnya naik sebesar 24,14%. Jika dirata-ratakan maka jumlah konsumen yang datang tiap tahunnya meningkat sebesar **15,91%**.

Grafik kenaikan jumlah konsumen (per tahun) dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini:



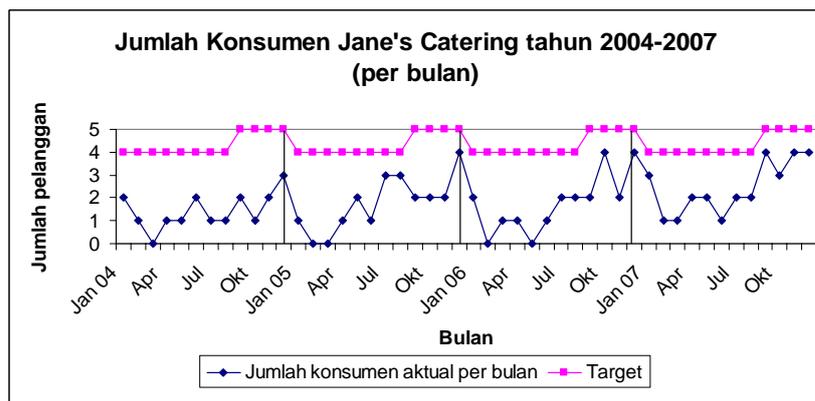
Sumber: data perusahaan, 2007

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Konsumen Jane’s Catering tahun 2004-2007 (per tahun)

Dalam empat tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah konsumen yang datang dengan rata-rata sebesar **15,91%** per tahunnya. Peningkatan yang terjadi masih belum mampu untuk mencapai target yang diharapkan oleh Jane’s Catering, yaitu **52 konsumen per tahun**. Dari tahun 2004 sampai 2007, maksimal hanya **55,77%** dari target yang tercapai sampai saat ini, yaitu tahun 2007.

Grafik kenaikan jumlah konsumen (per bulan) dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini:



Sumber: data perusahaan, 2007

Gambar 1.2

Grafik Jumlah Konsumen Jane’s Catering tahun 2004-2007 (per bulan)

Jika dilihat dari periode per bulan maka **bulan Februari sampai bulan Mei** adalah bulan-bulan yang sepi akan permintaan jasa boga untuk acara pernikahan. Sedangkan **bulan Juni sampai bulan Januari** adalah bulan-bulan yang ramai akan permintaan jasa boga untuk acara pernikahan. **Puncaknya** adalah **bulan November dan bulan Desember**. Pola permintaan Jane's Catering untuk acara pernikahan mengikuti pola *seasonal* (*Coefficient of Variance* (CV) = 0.63, karena  $CV > 0.2$  maka pola data adalah *trend* atau *seasonal*)<sup>1</sup>.

Jane's Catering sangat antusias terhadap permintaan jasa boga pernikahan dibandingkan acara-acara lainnya, karena jumlah profit yang didapatkan dari permintaan jasa boga pernikahan sangatlah besar.

Jane's Catering memiliki target permintaan **satu (1) konsumen per minggu atau 52 konsumen per tahun**. Namun selama lebih dari 20 tahun Jane's Catering menggeluti bisnis ini, target tersebut belumlah tercapai. Perusahaan tidak dirugikan dengan tidak tercapainya target tersebut, tetapi jika bercermin dari jasa boga-jasa boga pesaing sejenis, maka jumlah permintaan satu (1) konsumen per minggu atau 52 konsumen per tahun sangatlah kecil, jumlah permintaan mereka bisa mencapai 2-3 konsumen per minggu atau lebih dari 100 konsumen per tahun. Jadi bukanlah suatu hal yang mustahil ada 52 konsumen per tahun yang datang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil observasi, wawancara dengan pimpinan Jane's Catering, dan kuesioner terhadap masyarakat sekitar di kelurahan Arjuna, dan beberapa konsumen yang telah menggunakan jasa Jane's Catering diperoleh identifikasi masalah yang dihadapi oleh Jane's Catering adalah sebagai berikut:

1. Adanya masalah mengenai pelayanan terhadap konsumen yang kurang optimal (mis: ada pesanan yang terlupakan), visi perusahaan yang terlalu sempit, terlalu banyaknya tugas yang harus dikerjakan pemilik karena kurangnya pendelegasian tugas, dan kurangnya tenaga ahli, dan sebagainya. Selama lebih dari 15 tahun, organisasi Jane's Catering tidak banyak mengalami perubahan. Padahal jika ditinjau dari teori organisasi,

---

<sup>1</sup> Lihat Lampiran 3 halaman L3-5

khususnya siklus hidup organisasi, suatu organisasi perlu menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu. Dalam organisasi Jane's Catering saat ini tidak banyak pendelegasian tugas. Semua hal yang berkaitan dengan pemasaran, keuangan, layanan pelanggan langsung ditangani oleh pemilik. Visi perusahaan, yaitu menjadi perusahaan yang terorganisasi dengan baik, belum diwujudkan dengan baik. Karena kurangnya pendelegasian tugas maka organisasi Jane's Catering tidak terorganisasi dengan baik. Masalah lain, dalam kurun waktu 15 tahun tidak banyak penambahan variasi produk-produk baru. Seharusnya dalam suatu organisasi yang berkembang ada pendelegasian tugas, variasi produk yang banyak, tujuan perusahaan yang lebih visioner, dan sebagainya.

2. Nama perusahaan yang tidak terlalu populer di mata masyarakat, hal ini dibuktikan dari pasar perusahaan yang jauh lebih kecil dibandingkan pesaingnya, padahal Jane's Catering sudah berdiri lebih dari 20 tahun.
3. Pihak Jane's Catering menerapkan strategi pemasaran yang konvensional saat ini. Contohnya, promosi hanya melalui *word of mouth*; pembagian brosur; dan tidak terlalu memikirkan persaingan.
4. Perusahaan memiliki jaringan kerjasama yang kurang luas, yaitu hanya Hotel Papandayan, Hotel Sheraton, Hotel *Grand Aquila*, Hotel Jayakarta, *Lotus Florist*, Hayat, Toko Kue Prima Rasa, *Bon-Bon Cafe*, dan Lembaga Pendidikan Ariyanti. Jane's Catering bekerjasama dengan pihak hotel, yaitu dengan cara menyediakan beberapa hidangan *stand*; juga penitipan brosur. Jane's Catering merupakan mitra kerja dengan *Lotus Florist*, masing-masing pihak saling merekomendasikan ke pelanggan untuk memakai jasa mitranya. Jane's Catering merekrut pramusaji dari Lembaga Pendidikan Ariyanti. Jane's Catering bekerja sama dengan Hayat untuk penyewaan meja, kursi, dan beberapa perlengkapan lainnya kepada konsumen. Jane's Catering memesan beberapa menu pada toko Kue Prima Rasa, *Bon-Bon Cafe*, dan beberapa pihak lain. Perusahaan tidak bekerja sama dengan *Wedding Organizer*, lokasi pernikahan, *photo studio*, dll., padahal pihak-pihak ini sangat berperan dalam suatu acara pernikahan.

5. Adanya masalah yang mungkin disebabkan oleh ketidakpuasan konsumen pengguna jasa boga Jane's Catering. Pernah terjadi dua kali keluhan dari konsumen karena kelalaian pihak Jane's Catering (pesanan tidak dibuat), beberapa keluhan mengenai rasa makanan, kekurangan makanan, dan sebagainya.
6. Banyak perusahaan sejenis yang seangkatan maupun yang lebih baru berdiri di kota Bandung selain Jane's Catering, namun lebih banyak dikenal dan diminati oleh masyarakat Bandung. Perusahaan jasa boga tersebut antara lain: Citra Catering, Yin Siang (Y.S) Catering, dan Protege Catering.

Masalah-masalah yang timbul pada Jane's Catering merupakan masalah yang berhubungan dengan desain organisasi dan strategi pemasaran. Strategi pemasaran yang diterapkan saat ini belum mampu mencapai target yang diharapkan oleh Jane's Catering.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Keterbatasan dana, waktu, dan tempat penelitian mengakibatkan timbulnya pembatasan masalah. Pembatasan masalah ini bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari lingkup penelitiannya. Pembatasan masalah dilakukan terhadap hal-hal berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya meneliti jasa boga untuk acara pernikahan, menimbang profit yang diperoleh dari jasa boga untuk acara pernikahan dibandingkan dengan acara-acara lainnya jauh lebih besar. Masalah-masalah yang dibahas yaitu desain organisasi Jane's Catering; pengukuran kepuasan pelanggan dari aspek *gap* antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen, dalam cakupan bauran pemasaran jasa; strategi pemasaran yang telah diterapkan Jane's Catering selama ini, dalam cakupan bauran pemasaran jasa; dan persaingan Jane's Catering terhadap jasa boga sejenis, dalam cakupan bauran pemasaran jasa dan faktor eksternal perusahaan. Jasa boga pesaing yang diamati adalah Yin Siang Catering dan Citra Catering, dari hasil wawancara dan kuesioner awal

2. Penelitian tidak membahas pengukuran kepuasan pelanggan tidak menggunakan teori Servqual, persaingan dengan model *Correspondence Analysis*.

Asumsi yang digunakan yaitu:

1. Keadaan politik dan perekonomian di Indonesia stabil.
2. Selama penelitian dilakukan, kondisi perusahaan stabil.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang didapatkan, maka perumusan masalahnya yaitu:

- 1 Di mana tahap siklus hidup organisasi Jane's Catering saat ini?
- 2 Bagaimanakah strategi pemasaran berdasarkan konsep *Strengths Weakness Opportunities Threats (SWOT)* yang diterapkan oleh Jane's Catering saat ini?
- 3 Apa sajakah faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih sebuah jasa boga untuk acara pernikahan?
- 4 Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa Jane's Catering?
- 5 Bagaimanakah Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* yang sebaiknya diterapkan oleh Jane's Catering?
- 6 Bagaimanakah usulan berdasarkan ruang lingkup penelitian yang sebaiknya diterapkan oleh Jane's Catering?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam tugas akhir ini adalah:

- 1 Mengetahui dimana tahap siklus hidup organisasi Jane's Catering saat ini.
- 2 Mengetahui konsep strategi pemasaran yang diterapkan oleh Jane's Catering saat ini.
- 3 Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih sebuah jasa boga untuk acara pernikahan.
- 4 Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Jane's Catering.

- 5 Memberikan usulan Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* yang sebaiknya diterapkan oleh Jane's Catering
- 6 Memberikan usulan berdasarkan ruang lingkup penelitian yang sebaiknya diterapkan oleh Jane's Catering.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, tentang situasi dan kondisi bisnis industri jasa boga untuk acara pernikahan. Bab ini juga menguraikan identifikasi masalah, batasan masalah dan asumsi yang digunakan, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penelitian.

### **Bab 2 Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang dasar–dasar teori yang berkaitan dengan konsep–konsep strategi pemasaran yang akan digunakan dalam pembuatan usulan terhadap masalah–masalah yang dihadapi Jane's Catering, serta kerangka berpikir yang berisi metode–metode penelitian.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah–langkah yang digunakan dalam penelitian dan pemecahan masalah secara sistematis.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini menguraikan data umum perusahaan Jane's Catering, serta pengumpulan data dari perusahaan dan responden yang digunakan untuk penentuan konsep strategi pemasaran.

### **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini melakukan pengolahan data, menganalisis hasil pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan teori–teori yang relevan, antara lain Segmentasi, *Targeting*, *Positioning*, Diferensiasi, Analisis SWOT, *Importance Performance Analysis* 4 Kuadran (IPA), Analisis *gap*, dan usulan berdasarkan Bauran Pemasaran 7P.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan usulan konsep strategi pemasaran untuk mendukung tercapainya target perusahaan Jane's Catering.