

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kebutuhan akan aksesoris meningkat seiring dengan banyaknya permintaan dari konsumen. Hal tersebut menjadi daya tarik bagi para usahawan untuk membuka usaha baru dalam bidang aksesoris. Dengan adanya hal tersebut maka banyak perusahaan aksesoris baru yang muncul sehingga merebut perhatian pasar, yang mana menimbulkan persaingan yang ketat. Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat tersebut, setiap perusahaan harus memiliki manajemen dan strategi bersaing yang sangat baik, agar perhatian pasar tidak beralih pada perusahaan lain.

Counter aksesoris Stroberi Bandung Indah Plaza didirikan pada Desember 2006 hingga sampai sekarang. Stroberi adalah *counter* aksesoris yang menjual bermacam-macam aksesoris wanita, seperti ikat rambut, sarung *handphone*, tas, dan sebagainya. Stroberi telah membuka cabang di mall-mall besar di kota Bandung, seperti Istana Plaza, Paris Van Java (terdapat 2 *counter*), Ciwalk, Bandung Super Mall (sudah tutup), Bandung Trade Centre (sudah tutup), Riau Junction, dan Bandung Indah Plaza. Mengingat *counternya* yang berada di mall-mall, maka tentunya banyak juga *counter* lain yang menjual aksesoris serupa, beberapa diantaranya seperti Bunga, Naughty, Fiesta, dan Heart Warmer. Adanya *counter* lain tersebut menimbulkan persaingan yang ketat, sehingga setiap *counter* harus memiliki kelebihan tersendiri agar dapat menarik perhatian konsumen.

Pada mall-mall lain Stroberi dapat menguasai pasarnya (*market leader*) dibanding para pesaingnya, akan tetapi di Bandung Indah Plaza Stroberi bersaing ketat dengan salah satu pesaingnya. Sehingga hal ini yang dijadikan alasan Stroberi Bandung Indah Plaza yang dijadikan penelitian. Dari mulai berdirinya Stroberi pada Desember 2006 hingga Desember 2007 diketahui bahwa omzet penjualan Stroberi menurun hingga mencapai $\pm 20\%$, sehingga target penjualan

yang telah ditetapkan tidak tercapai. Dengan adanya kondisi tersebut maka perusahaan harus mencari informasi apa yang menjadi penyebab penurunan omzet penjualan sehingga Stroberi dapat bersaing.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung maka dapat diketahui kemungkinan penyebab omzet penjualan yang menurun adalah:

1. Banyaknya pesaing yang bergerak dalam penjualan Aksesoris

Counter aksesoris di Bandung Indah Plaza ini cukup banyak yaitu terdapat empat *counter* yaitu Bunga, Fiesta, HeartWarmer, dan Stroberi, sehingga persaingan yang terjadi antara *counter* ini sangat ketat. Dengan adanya hal tersebut maka target penjualan belum tercapai karena banyaknya para pelanggan yang pindah ke *counter* lain.

2. Masih banyaknya beberapa faktor penting yang belum diketahui oleh perusahaan dalam memuaskan pelanggan

Faktor-faktor penting yang belum diketahui secara jelas sangatlah penting untuk diketahui oleh perusahaan. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut maka dapat memberikan jasa pelayanan yang lebih hingga konsumen merasa puas.

3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan konsumen secara jelas tentang *counter* Stroberi

Tingkat kepuasan konsumen adalah nilai konsumen mengenai *counter* Stroberi tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen ini dapat diketahui hal-hal apa yang masih kurang, sehingga dapat diperbaiki.

4. Profil konsumen yang masih kurang jelas

Profil konsumen biasanya tidak terlalu diperhatikan oleh perusahaan, tetapi pada kenyatannya profil tersebut sangat penting. Dengan mengetahui profil konsumen dapat diketahui informasi yang lebih lengkap, sehingga dapat membantu dalam menganalisis dan memberi usulan.

5. Perpindahan area *counter*

Luas area *counter* Stroberi memiliki ukuran 10m x 4m. Berbeda halnya dengan Bunga yang memiliki luas area yang jauh lebih besar bila dibandingkan dengan Stroberi. Stroberi memiliki area yang sempit, sehingga apabila kondisi *counter* sedang banyak dikunjungi oleh konsumen maka akan terasa panas dan sempit. Maka dari itu pihak Stroberi menginginkan area yang lebih besar. Hingga sekarang ini pihak Stroberi sudah meminta area *counter* yang lebih besar, akan tetapi belum ada pemberitahuan lanjut (konfirmasi) dari pihak manajemen Bandung Indah Plaza.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari berbagai penyimpangan yang mungkin terjadi maka penulis membatasi masalah-masalah dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Batasan masalah yang dimaksud berupa:

- ❖ Penelitian tidak meliputi pembahasan mengenai perpindahan area *counter*. Sampai saat ini pihak Stroberi sedang menunggu konfirmasi dari pihak manajemen Bandung Indah Plaza untuk mendapatkan *Counter* yang lebih besar.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis merumuskan beberapa masalah yang dapat memperjelas masalah dalam mengatasi persaingan yaitu:

1. Faktor-faktor penting apakah yang diperhatikan konsumen pada saat memilih sebuah *counter* aksesoris di Bandung Indah Plaza?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stroberi?
3. Apakah kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh *counter* Stroberi dibandingkan dengan *counter* aksesoris lain?
4. Upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan oleh *counter* Stroberi agar dapat mengungguli *counter* aksesoris lain?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penting yang diperhatikan konsumen pada saat memilih sebuah *counter* aksesoris di Bandung Indah Plaza.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stroberi.
3. Untuk mengetahui apa kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh *counter* Stroberi dibandingkan dengan *counter* aksesoris lain pada umumnya.
4. Untuk mengetahui upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan oleh *counter* Stroberi agar dapat mengungguli *counter-counter* aksesoris lain.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun untuk sistematika penulisan laporan tugas akhir yang disusun sebagai berikut:

❖ BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

❖ BAB 2 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi uraian singkat tentang teori-teori yang digunakan dalam membantu pemecahan masalah yang ada dan pembahasannya. Teori-teori ini akan digunakan untuk membantu penulis dalam membuat kerangka berpikir dan dasar yang sesuai atas penelitian ini.

❖ BAB 3 Metodologi Penelitian

Berisi uraian singkat dan langkah-langkah serta penjelasan yang dilakukan penulis untuk melakukan penyusunan Tugas Akhir ini dari awal sampai akhir.

❖ BAB 4 Pengumpulan Data

Dalam bab ini berisi uraian tentang pengumpulan data mengenai data umum perusahaan yang sedang diamati serta struktur organisasi dan data-data lainnya yang dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian.

❖ BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis

Dalam bab ini dikemukakan pengolahan mengenai data yang telah dikumpulkan sehingga dapat digunakan untuk mengetahui keinginan-keinginan pelanggan serta analisis mengenai data-data yang telah diambil oleh pengamat yang mana dapat menggambarkan spesifikasi yang dapat meningkatkan pelayanan dari *counter* Stroberi.

❖ BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Berisi uraian singkat tentang kesimpulan yang didapat dari analisis dan juga saran yang dapat diberikan untuk dapat dipergunakan dalam meningkatkan pelayanan yang akan diberikan.