

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman sekarang ini, kemajuan teknologi dalam segala bidang telah berkembang dengan pesat. Organisasi-organisasi baru pun semakin bermunculan untuk bersaing merebut perhatian pasar dengan organisasi-organisasi lainnya. Apalagi pada saat sekarang ini keinginan pasar bermacam-macam dan berubah-ubah mengikuti perkembangan jaman. Tentunya hal ini membuat organisasi yang telah ada harus lebih cekatan dalam membaca keinginan pasar, agar perhatian pasar tidak beralih pada organisasi-organisasi baru yang bermunculan.

Salon adalah perusahaan jasa yang sangat diperlukan oleh berbagai kalangan masyarakat. Baik dari kalangan tua muda atau pria wanita pasti membutuhkan jasa salon. Sekarang ini sudah banyak sekali penawaran jasa dari salon-salon baru yang bermunculan.

Salon Muthiara adalah salon yang baru berdiri pada bulan Mei tahun 2007. Salon Muthiara ini terletak tidak jauh dari Universitas Kristen Maranatha. Dari informasi hasil wawancara dengan pihak salon Muthiara, saat ini salon Muthiara ini telah cukup dikenal dan memiliki pelanggan yang kebanyakan anak muda. Akan tetapi di sekitar salon Muthiara masih terdapat salon-salon lainnya, yaitu salon Anata, salon Jari Manis, salon Johnny Andrean dan lain-lain. Apalagi salon Anata dan salon Johnny Andrean yang sudah lebih dahulu berdiri dan yang pasti telah diketahui salon Anata dan salon Johnny Andrean sudah memiliki banyak cabang. Salon Muthiara ini harus dapat bersaing agar dapat meraih perhatian para konsumennya. Tentunya untuk dapat unggul dalam persaingan tidaklah mudah, selain harus dapat bersaing dengan para kompetitornya, mereka tetap harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para konsumennya. Salon Muthiara memiliki target penjualan yang telah ditentukan yaitu $\pm$ Rp50.000.000/bulan. Hingga saat ini salon Muthiara belum dapat mencapai target penjualan tersebut. Penjualan tertinggi yang pernah dicapai oleh salon Muthiara yaitu pada bulan

Oktober 2007 sebesar $\pm$ Rp 32.000.000. Rata-rata pendapatan salon adalah $\pm$ Rp25.000.000/bulan. Jadi sampai saat ini, salon Muthiara baru mencapai 50% dari target yang telah ditentukan. Hal ini dapat disebabkan karena target salon yang terlalu tinggi, karena itu yang menjadi masalah utama pada salon Muthiara adalah pendapatan yang tidak pernah mengalami kenaikan dari waktu ke waktu (tetap berkisar di Rp 25.000.000).

1.2 Identifikasi Masalah

Banyaknya salon yang ada saat ini memberikan pilihan bagi para konsumen, karena itu salon Muthiara harus bersaing untuk dapat menarik perhatian konsumen yang sebanyak-banyaknya. Salon Muthiara dapat bersaing melalui banyak cara, yaitu bisa melalui pelaksanaan jasa salon yang diberikan kepada konsumen, kelengkapan peralatan salon, penampilan fisik salon dan juga menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen.

Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak Salon Muthiara, faktor-faktor yang menyebabkan Salon Muthiara sampai saat ini belum dapat mencapai target penjualan adalah:

1. Banyaknya salon-salon yang sudah terlebih dahulu berkembang dan tempatnya yang berdekatan. Berdasarkan wawancara dengan manajer Salon Muthiara, salon-salon tersebut contohnya Salon Anata, Salon Jari Manis, dan Salon Johnny Andrean.
2. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon.
3. Salon belum mengetahui apakah yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon.
4. Kurangnya upaya pemasaran dari salon.

Penelitian ini dilakukan untuk membantu salon Muthiara agar salonnya dapat mencapai target penjualan yang telah ditentukan dan juga dapat bersaing dengan salon-salon lainnya.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Pembatasan masalah dan asumsi tersebut adalah:

1. Dalam penelitian ini, yang akan dibahas adalah mengenai pemasaran dan persaingannya.
2. Tidak ada salon baru yang menjadi pesaing.
3. Salon pesaing yang diamati: salon Anata (Surya Sumantri) dan Johny Andrean (Setra Sari).

1.4 Perumusan Masalah

Masalah yang terdapat di salon Muthiara adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih salon?
2. Apa kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lain pada umumnya?
3. Apa kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lain pada umumnya?
4. Upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan salon Muthiara agar dapat mengungguli salon-salon lain yang sudah lebih berkembang?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih salon.
2. Untuk mengetahui kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lain pada umumnya.
3. Untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh salon Muthiara dibandingkan dengan salon lain pada umumnya.
4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh salon Muthiara agar dapat mengungguli salon-salon lain yang sudah lebih berkembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Di dalam bab ini terdapat latar belakang masalah yang berisi alasan utama penulis untuk melakukan penelitian, bagian identifikasi masalah yang berisi masalah-masalah yang terjadi yang berhubungan dengan topik yang dibahas, bagian perumusan masalah berisi masalah-masalah yang telah dirumuskan, bagian pembatasan masalah dan asumsi yang berisi batasan-batasan dan asumsi yang ada dalam melakukan penelitian ini, dan bagian sistematika penulisan yang berisi ringkasan dari isi seluruh laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Di dalam bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan topik yang dibahas dalam laporan ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Di dalam bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini dari awal hingga laporan ini selesai.

Bab 4 Pengumpulan Data

Di dalam bab ini berisi data-data hasil pengamatan, baik data hasil wawancara, observasi, kuesioner awal dan kuesioner penelitian.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Di dalam bab ini berisi pengolahan dan analisis dari data-data pengamatan yang telah ada dan juga usulan untuk pencapaian tujuan penelitian.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Di dalam bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan isi laporan dan usulan dari penulis yang diberikan untuk objek penelitian.