

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, Indonesia sedang mengalami krisis ekonomi, dimana krisis ekonomi tersebut menyebabkan harga-harga barang di Indonesia semakin mahal. Sehingga masyarakat Indonesia mulai merasa sulit dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, mulai dari kebutuhan pokok, sampai dengan kebutuhan yang lainnya. Menurunnya perekonomian di Indonesia juga menyebabkan menurunnya nilai tukar mata uang Rupiah terhadap US Dollar. Hal ini membawa akibat terhadap meningkatnya harga emas di Indonesia.

Adanya harga emas di Indonesia yang semakin mahal, menyebabkan berkurangnya jumlah konsumen yang membeli emas. Konsumen lebih memilih untuk membeli kebutuhan lainnya daripada membeli emas. Selain itu, sekarang ini banyak toko-toko yang mulai menjual perhiasan emas. Persaingan yang terjadi di antara toko-toko penjual emas semakin ketat. Banyak dari konsumen yang mulai beralih dari toko yang satu ke toko yang lainnya. Konsumen lebih memilih toko yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Dengan beralihnya konsumen ke toko lain, menyebabkan toko yang ditinggalkannya mengalami adanya penurunan pendapatan.

Pada penelitian kali ini, penulis melakukan pengamatan pada sebuah toko yang menjual perhiasan emas yang bernama Toko Mas Naga, yang terletak di jalan Jendral Sudirman no. 601, kota Purwokerto. Toko Mas Naga ini menjual emas dengan berbagai macam ukuran, dan variasi bentuk, namun tidak menjual emas dengan warna putih. Perusahaan ini telah berdiri selama kurang lebih 22 (dua puluh dua) tahun (1986-2008). Selama kurang lebih 12 (dua belas) tahun (1986-1998), Toko Mas Naga ini ramai dikunjungi oleh konsumen, yang secara tidak langsung juga mengalami adanya pendapatan yang kian meningkat. Namun dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun (1998-2008) terakhir ini, konsumen yang mendatangi Toko Mas Naga mulai semakin menurun, dimana hal ini juga

berpengaruh terhadap adanya penurunan pendapatan bagi pihak Toko Mas Naga itu sendiri. Penurunan pendapatan ini dialami oleh Toko Mas Naga yaitu dengan adanya penjualan dan pembelian emas dari konsumen semakin sedikit. Hal itu dirasakan dengan adanya penurunan pendapatan sekitar 50% dalam 10 (sepuluh) tahun terakhir. Beberapa pesaing dari toko Mas Naga itu sendiri diantaranya adalah Toko Mas Prayoga Putra, Toko Mas Janoko, Toko Mas Sembada, dan Toko Mas Restu. Penentuan pesaing ini adalah dengan melihat toko-toko emas lainnya yang menjual produk dari pabrik yang sama, dan juga jarak dari toko-toko emas ini yang masih berdekatan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat diketahui faktor-faktor penyebab permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Adanya ketidakpuasan konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Toko Mas Naga.
2. Persaingan yang semakin ketat, dengan adanya toko-toko lain yang bergerak dalam bidang yang serupa.
3. Krisis ekonomi di Indonesia yang menyebabkan harga emas semakin mahal.

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian kali ini penulis memberikan pembatasan masalah dan asumsi untuk menjaga konsistensi dari tujuan penulisan itu sendiri, sehingga masalah yang dibahas tidak akan meluas. Pembatasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian kali ini penulis tidak membahas mengenai persaingan secara mendalam.
2. Penulis tidak membahas mengenai krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia.

1.4. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan perumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen Toko Mas Naga?

2. Atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*?
3. Bagaimana usulan yang baik untuk pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*, dan *Segmentation, Targeting*, dan *positioning*?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen Toko Mas Naga.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*.
3. Mengetahui usulan yang baik dan melakukan perbaikan bagi pihak Toko Mas Naga dengan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*, dan *Segmentation, Targeting*, dan *positioning*.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai referensi untuk memecahkan permasalahan yang dialami penulis di dalam melakukan penelitian dan membuat laporan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian mulai dari langkah awal sampai dengan langkah terakhir.

BAB IV: PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini berisi tentang sejarah umum perusahaan yang dijabarkan secara terperinci, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB V: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam bab berisi mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah dikumpulkan pada bab sebelumnya, serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan pengolahan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.