

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan industri jasa di Indonesia berkembang semakin pesat. Salah satu contoh industri jasa yang sangat berkembang adalah salon. Salon merupakan industri jasa yang sangat digemari oleh sebagian besar kalangan masyarakat. Baik itu tua muda atau pria wanita, semua membutuhkan jasa salon. Seiring dengan semakin besarnya ketertarikan masyarakat untuk mengunjungi salon, maka semakin banyak pula pengusaha yang memulai usahanya dengan membuka salon. Salah satu tempat yang menyediakan berbagai macam jenis perawatan rambut adalah Fang Salon.

Fang Salon adalah salah satu salon yang berada di dekat Universitas Kristen Maranatha. Tepatnya salon ini terletak di Jalan Terusan Babakan Jeruk 1 nomor 130. Saat ini Fang Salon sudah cukup dikenal dan mempunyai banyak pelanggan yang sebagian besar adalah mahasiswa. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh Fang Salon adalah cuci blow, cutting, creambath, hair spa, hair mask, hair treatment, hair smoothing, bonding, coloring, dan masih banyak lagi.

Masalah utama yang terjadi pada Fang Salon adalah penurunan jumlah pelanggan yang datang. Pada awal pembukaan salon, cukup banyak pelanggan yang berdatangan. Namun seiring berjalannya waktu, jumlah pelanggan yang datang semakin menurun. Penurunan yang terjadi adalah sebesar 40%. Penurunan ini mulai terjadi dari Januari hingga Maret 2007, yaitu dari rata-rata kedatangan pelanggan 20 orang per hari, menjadi 10-12 orang per hari. Mulai bulan April 2007, jumlah pelanggan yang datang tetap stabil hingga sekarang. Sehingga target penjualan yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya masalah yang ada di Fang Salon adalah :

1. Adanya pesaing lain yang bergerak dalam bidang sama di daerah Universitas Kristen Maranatha.
2. Fang Salon belum mengetahui faktor apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih salon.
3. Fang Salon belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen.
4. Target pasar yang dituju oleh Fang Salon belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Supaya pembahasan tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka penulis melakukan pembatasan masalah dan asumsi sebagai berikut :

1. Tidak ada salon baru yang menjadi pesaing selama penelitian dilakukan.
2. Salon yang diamati hanya yang berada di sekitar Jalan Surya Sumantri.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan asumsi yang ditetapkan, penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi perusahaan:

1. Faktor-faktor apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih salon?
2. Apa kelebihan dan kelemahan dari Fang Salon bila dibandingkan dengan salon-salon pesaing?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada saat ini?
4. Bagaimana profil / target yang akan dituju?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang dibuat dalam tahap sebelumnya, yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih salon.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan Fang Salon bila dibandingkan dengan salon-salon lain.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada saat ini.
4. Untuk memberikan saran dan usulan perbaikan kepada Fang Salon.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang atau penyebab dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang konsep-konsep dasar teori yang berhubungan erat dan relevan dengan topik yang dibahas.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian mulai dari awal persiapan penelitian sampai akhir dilakukannya penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi semua data yang telah didapat pada saat melakukan penelitian dan diperlukan untuk kepentingan pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi tentang pengolahan dan analisis dari data pengamatan dan juga berisi usulan yang akan diberikan kepada perusahaan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta memberikan saran yang ditujukan kepada perusahaan.