

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu jenis bisnis yang pasti akan laris di kota Bandung tentunya adalah bisnis dalam bidang makanan. Hal ini dapat terlihat dengan semakin banyaknya restoran-restoran yang ada di kota Bandung, baik restoran yang sudah lama berdiri ataupun restoran-restoran baru. Hal tersebut didukung karena bisnis dalam bidang restoran dapat menghasilkan keuntungan bersih yang sangat besar bagi pengusaha yang bergerak di dalam bidang tersebut, untuk 1 (satu) menu makanan saja, seorang pengusaha makanan dapat menjual makanan tersebut seharga minimal 2 (dua) kali harga modal yang dikeluarkannya. Hal tersebutlah yang menjadikan bisnis tersebut menjadi sangat marak di kota Bandung ini. Karena bisnis tersebut sangat marak, maka persaingan yang ada pun semakin ketat. Keadaan tersebut tentunya menjadikan tiap – tiap pengusaha mengalami berbagai macam kesulitan untuk memenangi persaingan tersebut, setiap pengusaha haruslah dapat menerapkan strategi-strategi yang tepat agar dapat memenangi persaingan-persaingan yang ada.

Hal tersebut pulalah yang sedang dialami oleh restoran Spring Heaven. Restoran terletak di Jl. Dr. Setiabudhi 130A Bandung ini mengusung tema *Chinese Cuisine* yang mengutamakan cita rasa yang tinggi dan pelayanan yang maksimal dan suasana yang nyaman untuk dapat memuaskan para pelanggannya, dikarenakan semua hal tersebut, Spring Heaven adalah sebuah restoran yang memiliki target pasar kalangan menengah keatas. Restoran yang berdiri pada tanggal 19 Desember 2007 ini, Bangunan 2 lantai dan memiliki luas $\pm 500 \text{ m}^2$ dan berkapasitas 170 orang. Restoran ini mengaku mengalami kesulitan untuk mendapatkan target penjualan yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp. 400 juta/bulannya. Hal tersebut dapat dilihat dari fluktuasi pendapatan restoran di tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Pendapatan Selama 2008

BULAN	PENDAPATAN
Jan 08	Rp231.797.092
Feb 08	Rp412.132.267
Mar 08	Rp396.158.866
Apr 08	Rp181.829.909
Mei 08	Rp243.091.541
Jun 08	Rp326.643.263
Jul 08	Rp332.936.903
Ags 08	Rp332.287.718
Sep 08	Rp294.174.996
Okt 08	Rp355.139.583
Nov 08	Rp225.384.855
Des 08	Rp238.679.413

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah berbagai macam faktor – faktor yang dialami oleh restoran Spring Heaven yang menyebabkan omset tidak sesuai target :

- Banyaknya pesaing yang bergerak dalam bidang makanan
- Restoran belum menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan target pasar
- Restoran masih baru berdiri sehingga belum pernah dilakukan penelitian mengenai faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan juga faktor–faktor yang dianggap penting oleh konsumen.
- Restoran belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan sangat luasnya ruang lingkup penelitian dan juga terbatasnya waktu mengakibatkan perlu adanya pembatasan masalah. Pembatasan masalah tersebut adalah :

- Tingkat kepercayaan yang dipakai adalah 95%
- Tingkat ketelitian yang dipakai adalah 5%

- Berdasarkan wawancara, maka didapatkan bahwa pesaing utama restoran Spring Heaven adalah Duck King dan Eastern, para pesaing ini akan dikonfirmasi lewat kuesioner pendahuluan.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian perumusan masalah diperlukan agar penelitian dan hasil yang diperoleh dapat optimal. Adapun perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor – faktor apa saja yang dinilai penting oleh konsumen dalam melakukan pemilihan restoran?
2. Apa saja keunggulan Spring Heaven dibandingkan para pesaingnya?
3. Apa saja kekurangan Spring Heaven dibandingkan pesaingnya?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Spring Heaven ?
5. Strategi apa dan hal-hal apa saja yang harus diperbaiki yang dapat diupayakan oleh restoran Spring Heaven untuk dapat meningkatkan penjualannya ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor – faktor apa saja yang dinilai penting oleh konsumen dalam memilih restoran.
2. Mengetahui keunggulan yang dimiliki Spring Heaven dibandingkan para pesaingnya.
3. Mengetahui kekurangan apa saja yang dimiliki restoran Spring Heaven dibandingkan para pesaingnya.
4. Mengetahui tingkat kepuasan para konsumen terhadap restoran Spring Heaven.
5. Mengetahui strategi apa dan hal-hal apa saja yang harus diperbaiki yang harus diupayakan agar dapat meningkatkan penjualannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam membuat laporan ini adalah sebagai berikut :

- **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

- **BAB 2 TINJAUAN PUSAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori, prinsip-prinsip, dan rumus-rumus yang digunakan sebagai landasan berpikir dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan permasalahan yang ada beserta metode-metode yang digunakan.

- **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai langkah-langkah sistematis yang dilakukan oleh penulis di dalam melakukan penelitian masalah mulai dari persiapan sampai dengan penarikan kesimpulan.

- **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas secara terperinci tentang pengumpulan data umum dari perusahaan yang akan diteliti, struktur organisasi, dan data-data lain yang akan dipergunakan dalam melakukan penelitian.

- **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan dari data-data yang telah dikumpulkan agar diperoleh penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut serta dilakukan perbandingan dengan teori yang ada, apakah sesuai atau belum dengan teori.

- **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis, serta saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada restoran dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.