

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya dunia industri dan bisnis sekarang ini, persaingan antar perusahaan pun semakin ketat, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan memahami keinginan konsumen agar pihak perusahaan dapat mempertahankan atau menambah konsumennya dan dapat meningkatkan angka penjualan yang dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Salah satu toko yang ingin meningkatkan pelayanan dan memahami keinginan konsumen agar dapat meningkatkan keuntungan bagi toko tersebut adalah Toko Berkah. Toko Berkah terletak di jalan Stasiun Timur no.46 Sukabumi dan sudah berdiri sejak tahun 1986. Toko ini bergerak di bidang penjualan perabotan rumah tangga seperti piring, gelas, ember, peralatan masak, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik toko Berkah dan juga pengamatan secara langsung ke toko Berkah, banyak konsumen yang datang ke toko Berkah tetapi tidak jadi membeli dan pergi ke toko lain karena mungkin pelayanan di toko pesaing lebih baik dibandingkan dengan toko Berkah, selain itu banyak juga keluhan-keluhan dari para konsumen akan buruknya pelayanan dari toko Berkah. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Berkah. Banyaknya konsumen yang tidak jadi membeli dan pergi ke toko pesaing tentu berdampak kepada pendapatan dari toko Berkah, dimana bila masalah-masalah diatas dapat diatasi tentunya pendapatan dari toko Berkah akan meningkat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang dilakukan, maka faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya permasalahan di toko Berkah adalah :

- Penataan ruang toko/tata letak toko yang kurang baik sehingga menyebabkan konsumen kurang dapat dilayani.
- Adanya pesaing yang bergerak dalam bidang usaha yang sama, yaitu penjualan perabotan rumah tangga.
- Pemilik toko belum memahami atau mengetahui hal-hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat berbelanja khususnya toko perabotan rumah tangga.
- Pemilik toko belum mengetahui target pasar yang sesuai dengan toko Berkah.
- Pemilik toko belum menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan target pasarnya.
- Pemilik toko belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan toko Berkah.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan penulis pada penelitian ini yang bertujuan untuk mencegah ruang lingkup penelitian yang terlalu luas adalah :

- Penataan ruang toko/tata letak toko tidak diamati.
- Persaingan yang diamati pada penelitian ini adalah persaingan antara toko Berkah dengan toko Abun dan toko Umum. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara terhadap pemilik toko.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko yang menjual perabotan rumah tangga?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Berkah?
3. Siapakah target pasar yang sesuai dengan toko Berkah?
4. Bagaimanakah posisi dari toko Berkah dibandingkan dengan para pesaingnya menurut persepsi konsumen?
5. Upaya atau strategi pemasaran apa yang tepat yang harus dilakukan toko Berkah untuk dapat memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko yang menjual perabotan rumah tangga.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Berkah.
3. Untuk mengetahui target pasar yang sesuai dengan toko Berkah.
4. Untuk mengetahui posisi dari toko Berkah dibandingkan dengan para pesaingnya menurut persepsi konsumen.
5. Untuk mengetahui upaya atau strategi pemasaran apa yang tepat yang harus dilakukan toko Berkah untuk dapat memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berisi mengenai latar belakang masalah yang dihadapi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berisi mengenai identifikasi dari masalah yang dihadapi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berisi pembatasan-pembatasan masalah yang dihadapi.

1.4 Perumusan Masalah

Berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai analisis yang telah dilakukan.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berisi maksud dan tujuan penelitian yang telah dilakukan.

1.6 Sistematika Penelitian

Berisi langkah-langkah untuk membantu dalam membuat laporan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang Landasan Teori yang menyajikan tentang teori-teori dan studi pustaka yang berhubungan dengan masalah yang diamati dan diteliti.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam membuat laporan dari awal sampai akhir yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

.BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan terhadap data yang telah diperoleh dan juga analisis terhadap hasil yang didapatkan dari pengolahan data. Memberikan penjelasan terhadap hasil yang didapat.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, serta terdapat saran perbaikan dari penulis kepada pihak tempat penelitian dalam hal ini toko Berkah dalam memecahkan masalah yang dihadapi.